

**EXPEDIENTE: 192-10-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 442-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:08 horas del 22 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COOPEALIANZA R.L.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de octubre de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPEALIANZA R.L.**, en la cual alega que la entidad denunciada le realiza múltiples llamadas y envía mensajes de texto, y ha contactado a terceros y familiares, para hacer gestión de cobro de una deuda pendiente a su nombre. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **646-2020** de las 13:20 horas del 02 de diciembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **COOPEALIANZA**, a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 05 de enero de 2021. (Visible a folios 15 al 17 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 08 de enero de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes indicada, por parte del señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Coopealianza S.A. (Visible a folios 18 al 25 del Expediente Administrativo).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que la señora (**NOMBRE 1**), mantiene una deuda pendiente de cobro con la empresa Coopealianza S.A. (Visible a folios 06 y 18 del Expediente Administrativo).
2. Que los números de teléfono (**NÚMERO 1**), (**NÚMERO 2**), (**NÚMERO 3**) y (**NÚMERO 4**), pertenecen a Coopealianza S.A. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).
3. Que se realizaron varias llamadas telefónicas de los números de teléfono (**NÚMERO 1**), (**NÚMERO 2**), (**NÚMERO 3**) y (**NÚMERO 4**), para realizar gestión de cobro de la deuda a su nombre. (Visible a folios 04, 05, 07 al 10 y 20 del Expediente Administrativo).
4. Que la entidad denunciada contactó a terceros para realizar gestión de cobro de la deuda de la denunciante. (Visible a folios 11, 12, 19 y 20 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 20 de enero de 2020, la denunciante presentó previamente ante la entidad denunciada, solicitud para que cesaran las llamadas y el contacto a terceros para hacer gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 11 y 20 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.



**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **COOPEALIZANZA R.L.**, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) *Yo mantengo un crédito con ellos, el cual siempre me he hecho cargo... Por motivos de otros compromisos económicos que mantengo como, por ejemplo, la manutención de mi casa, pago de recibos, Universidad, otro crédito con el Banco Popular y ahora gastos de mi embarazo el crédito lo pago todos los 30 de cada mes sin falta. La cuota vence los 7 de cada mes, si bien es cierto, surge un atraso de menos de 20 días hábiles, es exagerado el acoso telefónico, tanto en llamadas como mensajes de whatsapp y correo electrónico que recibo de la entidad. Anteriormente llamaban hasta mi trabajo, pero debido a la pandemia tengo 7 meses en teletrabajo y las oficinas físicas la cerraron. Debido a lo anterior, he llegado a la necesidad de bloquear todos los puntos de contacto que tengan y proceder con esta denuncia, porque además de que en las llamadas siempre son personas altaneras y hasta arremeten con amenazas, el estrés que esto me genera es alto y como le mencionaba por mi estado de embarazo ya no soporto más la situación (...)*”. Asimismo, en sus pretensiones señala: “(...) *Mi pretensión es que este acoso se acabe ya... No quiero que me llamen, ni me escriban, ni utilicen ningún medio para este acoso, quiero que mi información de contactos la eliminen de sus bases de datos y también que no contacten a familiares terceros ajenos a la deuda. Yo como deudora conozco mis deberes, pero también mis derechos y trataría de justificar este caso si tengo más de 3 meses de no pagar, pero por días de atraso no justifico ni acepto esto. Paso siempre estresada por esta situación, atormentada de que todos los días desde primeras horas del día están llamando a mortificar. (...)*”.

Por otra parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la entidad **Coopealianza R.L.**, señala en su informe presentado en tiempo y forma, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **CONTESTACION A LOS HECHOS PLANTEADOS:** **1.** En efecto la denunciante mantiene operación de crédito con mi representada. **2.** Desconocemos si la denunciante mantiene otras obligaciones personales, educativas, estudio o familiares, las cuales evidentemente son entendibles y normales, ya que es común que todas las personas tengamos ese tipo de obligaciones. Respecto de obligaciones de crédito en otras entidades, estas son consideradas dentro de los análisis de crédito al otorgar un crédito, y evidentemente existiendo un compromiso de por medio, deben ser saldadas en tiempo y forma de acuerdo a lo pactado. **3.** Sin embargo, como bien lo menciona la denunciante, la misma se atrasa en el pago de las cuotas conforme se estipula en los documentos obligacionales, por lo que ante el no pago y la falta de comunicación de la denunciante con mi representada, se procede a realizar la gestión de cobro a los canales dados por la propia denunciante, a efectos de dilucidar la incerteza que nos provoca el comportamiento de la deudora. **4.** Si existe incumplimiento de parte de la deudora, pero existe voluntad de pago, lo correcto es procurar contacto con el acreedor y plantear la viabilidad de arreglos de pago, refinanciamientos u otras alternativas de pago, y no simplemente desatender y desentenderse de sus compromisos de pago. **5.** La gestión realizada por mi representada, se ha presentado dentro de la gestión normal de cobro, y no existe bajo ningún supuesto amenazas, lo único que se hace es la gestión normal de cobro por la necesidad y requerimiento de la institución de saber si el crédito será saldado o no. Dicha gestión ha sido realizada a través de las gestoras de cobro (**NOMBRE 3**), cédula de identidad (**CÉDULA 1**), (**NOMBRE 4**), cédula de identidad (**CÉDULA 2**), (**NOMBRE 5**), cédula de identidad (**CÉDULA 3**). **6.** Es falso que los incumplimientos sean únicamente de días, y es falso que se deba únicamente a tema de pandemia, los incumplimientos han llegado a ser incluso hasta de 70 días, y empezaron a darse desde la tercera cuota el 13 de enero del 2017; tal y como se demuestra en el histórico de movimientos



*adjunto. 7. De Coopealianza R.L., son únicamente los números (NÚMERO 1), (NÚMERO 2), (NÚMERO 3) y (NÚMERO 4); los otros no constan en nuestros registros. A LO DICHO EN LA PRETENSION 1. Sí ha existido comunicación adicional a terceros distintos de la deudora, desde ya se gira orden para que sean borrados cualquier información existente, y no existirá comunicación alguna con terceros. 2. Sí ha existido comunicación y gestión de cobro, es porque ha existido mora reiterada y perenne en el comportamiento de pago de la deudora, comunicación que se ha realizado a los canales autorizados y dados por la propia deudora acá denunciante. Si es voluntad de la deudora eliminar y/o restringir los canales de comunicación, esta decisión será aceptada, con el consecuente resultado de que el crédito debe pasarse a cobro judicial, ya que es materialmente imposible para mi representada no tener comunicación alguna ni saber si el crédito será pagado o no y en qué fechas; por lo que en el caso concreto ante el incumplimiento y conforme a los requerimientos de SUGEF, sería este el proceder. 3. En ese sentido se solicita con el debido respeto a esta Agencia, que de manera adicional se nos aclare si la gestión de cobro ante el atraso es o no posible, y si es facultad de la acreedora gestionar su cobro ante el incumplimiento. (...)*

Es importante aclarar a la denunciante y a la entidad denunciada, que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a los datos personales de la denunciante o de terceros, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...)”**. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso, amenaza o intimidación, por parte de la denunciada, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias resolver asuntos relacionados con atrasos, arreglos o incumplimientos de pago, procesos o gestiones de cobro, incluidos dentro de las cláusulas propiamente del contrato comercial entre las partes, dada la naturaleza del presente procedimiento administrativo. De considerarlo pertinente, ambos deberán presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos temas. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas por las partes al expediente administrativo, se logra demostrar que la señora (**NOMBRE 1**), tiene una deuda pendiente de cobro con Coopealianza, según lo manifestado por el propio representante legal de la entidad denunciada en su informe, así como en el estado de cuenta aportado por la denunciante que rola al folio 06 del expediente. Asimismo, se confirma que efectivamente se realizaron varias llamadas telefónicas de los números de teléfono (**NÚMERO 1**), (**NÚMERO 2**), (**NÚMERO 3**) y (**NÚMERO 4**), y que dichos números pertenecen a Coopealianza, según lo manifestado también en el informe rendido por la denunciada. Además, se comprueba que la entidad denunciada efectivamente contactó a terceros para realizar gestión de cobro de la deuda de la denunciante, según lo indicado por la misma denunciada en su informe, dado que en el mismo indica expresamente: *“(...) 1. Sí ha existido comunicación adicional a terceros distintos de la deudora, desde ya se gira orden para que sean borrados cualquier información existente, y no*



*existirá comunicación alguna con terceros. 2. Sí ha existido comunicación y gestión de cobro, es porque ha existido mora reiterada y perenne en el comportamiento de pago de la deudora, comunicación que se ha realizado a los canales autorizados y dados por la propia deudora acá denunciante. (...)*". Por último, se constata que en fecha 20 de enero de 2020, en ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, la denunciante presentó previamente ante la entidad denunciada, solicitud para que cesaran las llamadas y el contacto a terceros para hacer gestión de cobro de su deuda, lo cual fue respondido en esa misma fecha, en donde se le indicó *"Su caso fue canalizado a Cobros, para su respectiva gestión"*; no obstante, posteriormente no se le brinda una respuesta a su requerimiento. Sobre lo expuesto, es importante aclarar a la denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celular), correo electrónico, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares ni de su lugar de trabajo, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de solicitar números telefónicos de referencias, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del debido consentimiento informado, según lo regulado en los artículos 5 de la Ley No. 8968 y numerales 4, 5, 6, siguientes y concordantes del Reglamento a la citada ley. Por otra parte, con relación a la solicitud planteada por el denunciante, previo a la presentación de su denuncia, se le advierte a la denunciada que es su responsabilidad cumplir con las solicitudes que planteen los titulares de los datos, conforme lo dispone el Reglamento a la Ley No. 8968, en sus artículos 12, 18 y 25, que a la letra establecen: *"(...) Artículo 12. Autodeterminación informativa. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir. (...) Artículo 18. De las solicitudes del titular hacia el responsable. El responsable, deberá dar trámite a toda solicitud para el ejercicio de los derechos personales del titular. El plazo para que se atienda la solicitud será de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente en que la misma haya sido recibida por el responsable, en cuyo caso éste anotará en el acuse de recibo que entregue al titular, la correspondiente fecha de recepción. El plazo señalado se interrumpirá en caso de que el responsable requiera información adicional al titular. (...) Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación. El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva. (...)*". Siendo así, por todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **COOPEALIANZA R.L.**, y se le ordena cesar el contacto y realizar la supresión de los datos personales de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante. Por último, con relación a la consulta efectuada por la denunciada en su informe en donde señala expresamente: *"(...) En este sentido, se solicita con el debido respeto a esta Agencia, que de manera adicional se nos aclare si la gestión de cobro ante el atraso es o no posible, y si es facultad de la acreedora gestionar su cobro ante el incumplimiento. (...)"*; se aclara que la Ley N° 8968, y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, en el sentido de que los mismos sean resguardados y tratados, según el fin para el cual fueron recabados, todo esto regulado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica:





“**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”. (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica, en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, por lo tanto, que la empresa denunciada realice las llamadas cobratorias únicamente a la deudora, no sería de aplicación la citada normativa, caso contrario, tal y como se señaló supra, sí aplicaría en el caso de que se contacte a terceras personas que no tienen relación alguna con la deuda. Además, es menester reiterar que, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, Jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de trámites de procesos sumarios.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **COOPEALIANZA R.L.**
- 2- Se ordena a **COOPEALIANZA R.L.**, cesar el contacto y realizar la supresión de los datos personales de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante, lo cual deberá notificar en un plazo de **5 días hábiles**, tanto a la denunciante como a esta Agencia.
- 3- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García