



**EXPEDIENTE N° 090-05-2023-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 919-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 11:40 horas del 03 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES (en adelante COOPENAE).**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de mayo de 2023, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **COOPENAE**, en la que indica que *“Durante un periodo fui parte de Coopenae cuando pague mi préstamo, sin problemas de ninguna clase, me empezaron a llamar de correos o contactos asesores coopenae esto varias veces a la semana, les indique que de acuerdo con la ley 8968 quería que me quitaran de su lista, no lo hicieron, fui directamente a Coopenae el día 15 de Marzo (sic) del 2023 y puse la denuncia con el señor [NOMBRE 2], y continuaron. La semana pasada les mande el “formulario de acceso de datos” (adjunto correo) con copia una vez más de mi intención de presentar esta denuncia y que tenían 5 días hábiles de acuerdo a la ley para presentar mis datos, y así poder pedir su borrado, este tiempo paso y ni siquiera dar acuso de recibido, el mismo lo mande a dos correos, el de la ultima (sic) persona que me contacto, al de control de servicios que esta (sic) en su pagina (sic) web, y a mi abogado. (...)”*, y cuya pretensión es: *“Pretendo que mis datos sean borrados de sus bases o mínimo que los asesores dejen de llamarme y mandar correos. Las llamadas llegan a mi número aquí presentado, y sus correos llegan tanto a mi correo aquí presente como a [\[CORREO\]](#) Espero que esto suceda y exista una llamada de atención o reprimenda formal, por la falta de profesionalismo e indiferencia a mis solicitudes y descarado desacato a una solicitud formal con ustedes como testigos.”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **435-2023** de las 10:07 horas del 18 de mayo de 2023, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Dactiloscopia, a fin de que brinde el informe respectivo, con relación a las faltas que se le atribuyen en grado de presunción. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 23 de mayo de 2023. (Visible a folios 06 y 08 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 26 de mayo de 2023, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de apoderado de Coopenae, contesta el traslado de cargo. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo solicitado mediante la resolución N°**435-2023** supra indicada. (Visible a folio 12 al 18 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 01 de noviembre de 2023 el señor **[NOMBRE 1]** aporta prueba para mejor resolver. (Visible a folios 19 y 20 del Expediente Administrativo).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**



**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1- Que Coopenae ha remitido publicidad al señor [NOMBRE 1] a su correo electrónico personal. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que Coopenae haya realizado llamadas telefónicas al señor [NOMBRE 1].
2. Que el señor [NOMBRE 1] haya presentado a Coopenae una solicitud para ejercer el derecho de supresión o una solicitud de acceso a datos personales.

**IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que: *“Durante un periodo fui parte de Coopenae cuando pague mi préstamo, sin problemas de ninguna clase, me empezaron a llamar de correos o contactos asesores coopenae esto varias veces a la semana, les indique que de acuerdo con la ley 8968 quería que me quitaran de su lista, no lo hicieron, fui directamente a Coopenae el día 15 de Marzo (sic) del 2023 y puse la denuncia con el señor [NOMBRE 2], y continuaron. La semana pasada les mande el “formulario de acceso de datos” (adjunto correo) con copia una vez más de mi intención de presentar esta denuncia y que tenían 5 días hábiles de acuerdo a la ley para presentar mis datos, y así poder pedir su borrado, este tiempo paso y ni siquiera dar acuso de recibido, el mismo lo mande a dos correos, el de la ultima (sic) persona que me contacto, al de control de servicios que esta (sic) en su pagina (sic) web, y a mi abogado. (...)”*

Por su parte ha indicado Coopenae: *“De conformidad con el artículo 60 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, el ofrecimiento de prueba pertinente constituye uno de los requisitos mínimos para la admisibilidad de las solicitudes de protección de datos que se formulen. Sin perjuicio de los alegatos de fondo que se desarrollan más adelante, se señala que en el FORMULARIO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS que da sustento al presente proceso, el Sr. [NOMBRE 1] argumenta haber recibido llamadas y correos, sin embargo, únicamente aportó capturas de pantalla en las cuales no se observa el número de teléfono o dirección de correo electrónico de remitente y receptor, ni la supuesta fecha de recepción. Esta prueba no es fidedigna ya que no permite verificar que el número telefónico, o dirección de correo electrónico de remitente en efecto corresponda a mi representada o a un asesor de la misma, ni permite verificar en todo caso y con certeza, cuándo fueron recibidos estos mensajes o correos. En el mismo sentido, el denunciante no aportó prueba fidedigna de las llamadas y correos que dice haber recibido. Es claro que las omisiones del denunciante no solo imponen el rechazo de su gestión, sino que además dejan en clara indefensión a mi representada como parte denunciada en este asunto y limita su posibilidad de ejercer un derecho de defensa y descargo adecuado. Así las cosas, siendo que la prueba es un requisito de admisibilidad y que la carga de la prueba recae sobre quién pretenda se tenga por cierto su manifiesto, solicito se decrete*



*la inadmisibilidad de la denuncia planteada y su inmediato archivo por carecer de fundamento probatorio idónea y pertinente. (...) El señor Sr. [NOMBRE 1] se afilió a COOPENAE R.L. el 22 de junio de 2018 (se adjunta copia parcial de la solicitud de admisión), y en esa fecha suscribió el consentimiento informado para la recolección, tratamiento, uso y transferencia de datos personales, del cual se adjunta copia, y que informa, entre otras cosas, en su punto 5, que el uso de sus datos es para servicios y productos, de conformidad con las estrategias y metas de COOPENAE R.L., y para lo cual se usarán las herramientas de software y canales de comunicación que la cooperativa considere. El 15 de marzo de 2023 el Sr. [NOMBRE 1] presentó su renuncia a su condición de asociado de la cooperativa, debiendo indicarse desde ya que no consta en los registros de mí representada que en dicha fecha el aquí denunciante haya solicitado la supresión de sus datos. De forma tal que entre Coopenae R.L. y el Sr. Rojas existió hasta marzo del 2023 una relación contractual asociativa, y el otorgamiento de un consentimiento informado, que amparan la existencia de sus datos personales en la base de datos de mí representada. Asimismo, se informa que en favor del Sr. [NOMBRE 1] permanece en COOPENAE R.L. la suma de ¢639,629.84 que corresponden al capital social aportado y ; el cual debe serle reintegrado en el año 2024, una vez finalizado el ejercicio económico del año 2023 que finaliza en el mes de diciembre, junto con los excedentes correspondientes a dicho periodo. Lo anterior de conformidad con los artículos 13 de la Ley de Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas N° 7391, 62 de la Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179 y 18 y 21 del Estatuto Social de Coopenae R.L.(...) Entre tanto se realiza el reintegro de este dinero, lo cual, se reitera, por imperativo legal y Estatutario, se realizará hasta que haya finalizado el ejercicio económico 2023, se requiera mantener en la base de datos de la cooperativa los datos personales de identificación del Sr. [NOMBRE 1]. Por otra parte, en el FORMULARIO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS que el Sr. [NOMBRE 1] presenta ante esta Agencia, el mismo alega que el 15 de marzo del 2023 “puso la denuncia” con el colaborador de mi representada; sin embargo, no queda claro a cuál denuncia se refiere y su relación con este proceso, siendo que de los registros anotados por el colaborador sobre esta atención se encuentra únicamente lo referente a la presentación de su carta de renuncia como asociado, tal y como se indicó anteriormente, sin que haya registros de que en esa fecha el denunciante haya solicitado la supresión de sus datos. (...) Siendo que en el FORMULARIO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS que sustenta este expediente el Sr. [NOMBRE 1] anota como pretensión “que mis datos sean borrados de sus bases o mínimo que los asesores dejen de llamarme y mandar correos”, se informa que, tras haber sido notificada de la existencia del presente procedimiento de protección de derechos y vista la pretensión del denunciante, mi representada procedió a eliminar de la base de datos el número telefónico y correo electrónico. (...) Asimismo, se le informa a esta Agencia que se toma nota de su solicitud de supresión de sus datos restantes, sea: nombre, apellidos, número de documento de identidad y dirección, la cual se ejecutará una vez que se realice la entrega de su capital social y eventuales excedentes, según se apuntó supra. Entre tanto este dinero se mantenga a su favor resulta improcedente eliminar sus datos de identificación pues son indispensables para estos efectos. (...).”*

Se señala a Coopenae que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante con respecto al correo electrónico que ha recibido el mismo con publicidad de Coopenae, en razón de que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de



informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una “Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”. Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional en el voto No.2003-13140: “El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibídem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. (Resaltado no es del original). En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: **a.** Documental físico o electrónico; **b.** El resultado de un estudio pericial; **c.** Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas. Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, por ejemplo, que la prueba deba ser copia certificada.

Según lo que se observa en la prueba, posterior a la presentación del informe por parte de Coopenae, que el denunciado remitió correos electrónicos al señor [NOMBRE 1], pese a haber indicado en el informe que había procedido con la supresión del correo electrónico y número telefónico del denunciante, prueba visible a folio 19 del Expediente Administrativo, por lo tanto, es claro que se ha violentado el derecho de supresión que posee el denunciante, contemplado en el artículo 7, parte segunda, de la Ley No.8968 que indica: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. (...) **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.”.



Por lo tanto, el realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal e irrespetando el derecho de supresión del mismo, es una acción que transgrede el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.*”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**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, actualizada, 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.*” (Resaltado no es del original).

Con respecto al decir del denunciado en relación a los protocolos de actuación con los que cuenta a la fecha, al indicar que “*respetuosamente se solicita referirse al expediente 049-03-2019-DEN en lo que respecta a la verificación en curso de los protocolos mínimos de actuación.*”, se debe de ordenar que se informe a esta Agencia si estos protocolos presentados se están implementando a lo interno de la empresa, esto en razón de que ha indicado en su informe que procedió con la supresión de los datos del denunciante, sin embargo, posteriormente el mismo ha recibido publicidad de parte de Coopenae, lo que vislumbra que los mismos no se han aplicado. Por lo que se ordena presentar los protocolos de actuación con los que cuenta a la fecha debidamente **actualizados**, además, aportar prueba suficiente que logre demostrar que los mismos se están aplicado a lo interno de la empresa, y que se han implementado capacitaciones al personal sobre protección de datos personales, esto debe de realizarlo en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**.

Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento administrativo, se ordena a Coopenae que suprima los datos de contacto del señor [NOMBRE 1] y abstenerse de volver a remitir algún tipo de publicidad al mismo, esto debe de realizarse y comunicarse tanto al quejoso al correo [\[CORREO\]](#), con el estricto señalamiento que el mencionado correo electrónico solamente será utilizado para informar al denunciante de la supresión, y a esta Agencia, en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**. Con respecto al decir de Coopenae que existe un monto que se debe de entregar al señor [NOMBRE 1] en razón de los aportes realizados en su condición de socio se indica que, una vez devuelto el dinero al mismo se proceda con la supresión total de datos personales tal y como lo ha solicitado el titular de los datos personales, y hacerlo saber a esta Agencia para que conste dentro del presente expediente administrativo. 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 tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE**.



## POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

**1-** Se declara con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES.**

**2-** Se ordena a Coopenae que suprima los datos de contacto del señor [NOMBRE 1] y abstenerse de volver a remitir algún tipo de publicidad al mismo, esto debe de realizarse y comunicarse tanto al quejoso al correo [[CORREO](#)], con el estricto señalamiento que el mencionado correo electrónico solamente será utilizado para informar al denunciante de la supresión, y a esta Agencia, en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES.**

**3-** Se ordena a Coopenae que se informe a esta Agencia si estos protocolos presentados se están implementando a lo interno de la empresa, esto en razón de que ha indicado en su informe que procedió con la supresión de los datos del denunciante, sin embargo, posteriormente el mismo ha recibido publicidad de parte de Coopenae, lo que vislumbra que los mismos no se han aplicado. Por lo que se ordena presentar los protocolos de actuación con los que cuenta a la fecha debidamente **actualizados**, además, aportar prueba suficiente que logre demostrar que los mismos se están aplicado a lo interno de la empresa, y que se han implementado capacitaciones al personal sobre protección de datos personales, esto debe de realizarlo en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES.**

**4-** De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe únicamente el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

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

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora