



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 13/09/2018  
Hora: 08:00  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 254-13 Acum.

### RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: En las actas de fechas 23/07/2018 y 09/08/2018, agregada a folios 188 y 189, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 16/05/2018, por no haberse encontrado a los señores \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, ni persona que pudiese recibir las notificaciones, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPCM—, sin que los referidos señores acudieran al Tribunal a notificarse de las resoluciones en referencia, se deben *tener* por efectuadas las notificaciones. Por recibidos los escritos de fechas 14/06/2018 (folio 174) y 27/06/2018 (folios 179-180) firmados por el Licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., y por agregada la documentación adjunta a los mismos que consta de folios 181-187, con la cual se tiene por subsanada la prevención realizada a \_\_\_\_\_ S.A. de C.V., en la resolución de las ocho horas con treinta minutos del 16/05/2018.

### I. INTERVINIENTES

Consumidores denunciados:	1) _____
	2) _____
Proveedores denunciados:	1) _____ S.A.
	2) _____ Ltda. de C.V., transformada en _____ S.A. de C.V.
	3) _____ S.A. de C.V.

### II. HECHOS DENUNCIADOS

- 1) El señor \_\_\_\_\_ manifestó que, el día 09/05/2012, canceló el contrato de prestación de servicios de cable e internet adquirido con el agente económico denunciado, sin embargo, a la fecha de presentación de su denuncia continúa recibiendo llamadas de cobro por un saldo en mora con el cual no está de acuerdo, por lo que presentó su reclamo ante el agente económico denunciado, haciéndole entrega de un estado de cuenta con saldo a cero y de la respectiva constancia que no posee saldo pendiente. No obstante lo anterior, se encuentra siendo reportado en la base de datos de la agencia de información por una deuda por la cantidad de \$24.12, monto que fue cancelado el día 09/05/2012.
- 2) La señora \_\_\_\_\_ alegó que \_\_\_\_\_ está generándole cobros indebidos por un saldo pendiente de \$103.80, deuda que está afectando su record crediticio ya que se encuentra siendo reportada en la base de datos de la agencia de información. Asimismo, aclaró que denunció al referido agente económico por dicho cobro indebido en el mes de abril de 2011 —caso N° \_\_\_\_\_—, el cual fue resuelto de forma favorable, sin embargo, continúa siendo reportada en la base de datos de la agencia de información en los rubros de mora histórica y actual por la cantidad antes relacionada.

<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>	
1) El señor	solicitó, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, que se realicen de forma urgente las correcciones de los reportes en la base de datos del buró de créditos.
2) La señora	solicitó en el CSC, la finalización de cualquier gestión de cobro por el saldo pendiente de pago por \$103.80 y la eliminación de sus datos crediticios por mora actual e histórica en la base de datos de la agencia de información.
<b>IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS</b>	
1) A	y las infracciones consignadas en el artículo 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante LRSIHCP—, letras:
a)	por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales;
c)	por mantener información del historial crediticio desactualizada; e,
i)	por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y,
2) A	las infracciones establecidas en el artículo 28 de la LRSIHCP, letras:
c)	por mantener información del historial crediticio desactualizada; e,
i)	por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.
<b>V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS</b>	
<p>Durante el plazo de audiencia otorgado, los apoderados de —escritos de folios 36-38 y 125-127— y —escritos de folios 51-52 y 131-133—, en ambos casos, luego de relacionar jurisprudencia emanada por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, respecto de la potestad sancionadora de la Administración pública, y de plasmar en detalle el procedimiento reconocido por la LRSIHCP, advierten que, al recibir este Tribunal el expediente del CSC sin haberse agotado la etapa de investigación, se ha debido emitir una “resolución de inadmisibilidad”, y no se debió regresar dicho expediente en “vía de regreso” por medio de “memorándum” para que el CSC corrigiera y sustanciara la fase de instrucción que no se había realizado, ya que, dicha remisión en “vía de regreso” no está regulada ni por la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, ni por la LRSIHCP, razón por la cual solicitaron se revocara la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.</p> <p>Además, en el caso de la señora alegaron la errónea aplicación de la LRSIHCP al acumular el procedimiento administrativo iniciado en el CSC bajo la referencia 62777 al 86743, ya que el primero de ellos fue tramitado por la LPC —por no encontrarse vigente la LRSIHCP— y fue cerrado en etapa de avenimiento, considerando que en caso de incumplimiento del acuerdo, el CSC debió aplicar el procedimiento establecido en los artículos 110 y 111 de la LPC, por lo que el CSC denotó una clara violación al debido proceso.</p> <p>Este Tribunal declaró sin lugar los recursos de revocatoria interpuestos por los agentes económicos denunciados, así como, la supuesta violación al debido proceso, bajo las consideraciones legales, doctrinarias y jurisprudenciales expuestas en la resolución de fecha 19/01/2018 (folios 163-166).</p> <p>Por su parte, el apoderado de contestó en sentido negativo la audiencia conferida —folios 39 y 118—, manifestando que la información que consta en el informe</p>	



del historial de crédito de los denunciados estaba actualizado, dado que y envían su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administradora de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas. Asimismo, adjuntó a sus escritos la impresión simple del reporte físico del historial de crédito a nombre de los denunciados de fechas 13/09/2013 y 18/10/2013 (folios 40 y 124).

#### VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

A. Corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se determina la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).

1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 04/03/2011, en el amparo 934-2007, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de este derecho, se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa "presupone frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información- que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales -individuales y familiares-, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites". Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas, a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo, esto es, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

2. En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha 27/07/2011; la cual, de acuerdo a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 2° de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos

cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.

De ahí que, las agencias de información tengan como obligación, de conformidad a lo consignado en el artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo de cinco días, y, cumplir lo establecido en la referida Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito. Por otra parte, el artículo 18 letras a) y c) de la citada ley, establece la obligación del agente económico de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados; y, enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

**B.** Además, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información, quienes utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida en que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero y la aplicación de los porcentajes de reserva mínima de saneamiento que se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
<b>Normales</b>	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
<b>Subnormales</b>	
Categoría B	5%
<b>Deficientes</b>	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
<b>De difícil recuperación</b>	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
<b>Irrecuperables</b>	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 – 1000. Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para producir un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.



Para construir este modelo se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los prestatarios cuyos préstamos se espera que sean de buen rendimiento, y un menor porcentaje se da a aquellos de los que no se espera una buena conducta crediticia.

C. Las infracciones sobre las cuales se emitirá pronunciamiento en la presente resolución, se encuentran *tipificadas en el artículo 28 de la LRSIHCP*, y consisten en las siguientes actuaciones:

1. *letra a) de la LRSIHCP*: *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales;*
2. *letra c) de la LRSIHCP*: *mantener la información del historial crediticio con información desactualizada;*
3. *letra i) de la LRSIHCP*: *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.*

### 3) VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

En el presente caso, consta agregada prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Así, según el siguiente detalle, se tiene por acreditado que los reportes objeto de reclamo fueron consignados a nombre del acreedor ' con las obligaciones y datos siguientes:

Nº	Denunciante	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1		04/07/2012	Reporte en rubro <i>deuda comercial a 05/2012</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 06/01/2007.	8
		06/11/2012 13/09/2013	No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	16 40
2		24/05/2012	Reportes en rubros <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> : refleja saldo en mora que inició el 17/07/2011; <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 7 veces —sin especificar período alguno—; y, <i>deuda comercial</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 14/03/2009.	89
		20/08/2012 06/11/2012 18/10/2013	No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	90-92 102 124

Además, en el caso del señor — consta agregada la siguiente documentación: a) fotocopia confrontada de factura consumidor final N° emitida el día 09/05/2012, por el monto de \$48.24 en concepto de facturación por la prestación del servicio básico 2, internet de 2 megas y cable modem en Comodato durante el periodo del 01/04/2012 al 30/04/2012 —asignado al número de teléfono 30162577—, documento que posee la leyenda Anulada junto con el sello de un ejecutivo de atención al cliente del referido agente económico denunciado (folio 7); b) fotocopia confrontada de formulario de desactivación definitiva del servicio —N° de suscriptor — requerido por el denunciante en fecha 09/05/2012, con el cual se establece que éste canceló la totalidad de los saldos del ciclo de cobro del 01/05/2012 al 15/05/2012, teniendo por rescindido el contrato (folio 4); c) impresión simple de historial contable emitido por el día 12/11/2012, con lo que se estableció que la cuenta vinculada al contrato número por el servicio básico 2 \$19.99, internet 2 megas, y cable Modem en comodato

con fecha de instalación del 20/01/2001, se encuentra activa y que el saldo real a la fecha de su emisión es de cero (folios 18-20); y, d) impresión simple de estado de cuenta del 09/05/2012 al 25/01/2013, emitido por el día 25/01/2013 —asignada al número de teléfono —, con el cual se acredita el saldo pendiente de pago por \$48.24, folio 25.

Por otra parte, en el caso de la señora

al expediente: a) fotocopia confrontada de facturas N° y 5 emitidas por

los días 31/03/2010 y 30/06/2010, la primera por \$66.66 en concepto de facturación por la prestación del servicio de cable período 03/2010 —a nombre del señor —, y la segunda por \$15.16 por recargo por pago en mora de factura

correspondiente al período 06/2010 —a nombre de la denunciante—, folios 62 y 64 respectivamente;

b) fotocopia confrontada de consulta servicio al cliente emitido por el día 14/05/2012,

en el cual consta que el saldo acumulado a la fecha por el servicio de televisión básica es de \$103.80 (folio 74); c) fotocopia confrontada de constancia emitida por

en la que se estableció que la denunciante no posee saldos pendientes de pago a favor del agente económico, que la cuenta se encuentra inactiva —código — y que no tiene contrato pendiente a la fecha de su emisión,

09/06/2011 (folio 75); y, d) impresión simple de historial contable emitido por el

día 12/11/2012, mediante el cual quedó establecido que la cuenta vinculada al contrato número

—código — se encuentra inactiva y que el saldo real a la fecha de su emisión es de \$103.80,

monto que a pesar de haber sido liquidado por incobrabilidad el día 30/06/2011, fue reactivado en fecha 17/07/2012 (folio 105-107).

También consta la certificación de fecha 25/06/2018 (folios 185-187), emitida por el señor

en su calidad de gerente de operaciones y datos de la agencia de información

denunciada, en donde consignó que su representada asigna un código de cliente a todos los agentes

económicos —código padre— y se asignan códigos de cartera a cada una de las bases de datos que

éstos envían, ya sean carteras de sus créditos bancarios, tarjetas u otros productos otorgados, aclarando

que en el presente caso tiene asignado un código padre y a su vez,

se le ha asignado un subcódigo bajo la denominación

Asimismo, aclaró en el mismo documento que ha reportado su

información crediticia a través de archivos formatos TXT, consignando el detalle de la información

que extrajo de los reportes crediticios emitidos durante los meses de octubre 2011 a mayo 2012, en la

que se muestra información negativa de la denunciante como

consecuencia de la falta de pago con fecha de inicio el 17/07/2011, por un saldo total de \$103.80

proveniente de una obligación con fecha de otorgamiento el 14/03/2009, información que es

congruente con la reflejada en el reporte de fecha 24/05/2012 —folio 89—, acotando que a la fecha de

emisión de la certificación, no registran referencias crediticias vigentes ni histórica en la base de datos

del buró relacionadas al agente económico antes referido.

Finalmente, mediante escrito de folio 83 y 84, el apoderado de la agencia de información

aclaró que su mandante mantiene una relación contractual con

desde el mes de marzo de 1997 —vigentes hasta el 06/10/2010—

contrato que fue actualizado en las fechas del 06/12/2012, 06/02/2015 y 24/01/2017, y que, desde el

año 2009, no existe relación contractual con, por tanto, en

sus bases de datos no consta ningún agente económico bajo esa denominación, siendo

el que envió la información crediticia de la señora

en las bases de datos proporcionadas durante los años 2011 y 2012.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES



09/06/2011 (folio 75); y, d) impresión simple de historial contable emitido por / día 12/11/2012, mediante el cual quedó establecido que la cuenta vinculada al contrato número : —código— se encuentra inactiva y que el saldo real a la fecha de su emisión es de \$103.80, monto que a pesar de haber sido liquidado por incobrabilidad el día 30/06/2011, fue reactivado en fecha 17/07/2012 (folio 105-107).

También consta la certificación de fecha 25/06/2018 (folios 185-187), emitida por el señor , en su calidad de gerente de operaciones y datos de la agencia de información denunciada, en donde consignó que su representada asigna un código de cliente a todos los agentes económicos —código padre— y se asignan códigos de cartera a cada una de las bases de datos que éstos envían, ya sean carteras de sus créditos bancarios, tarjetas u otros productos otorgados, aclarando que en el presente caso tiene asignado un código padre y a su vez, se le ha asignado un subcódigo bajo la denominación

Asimismo, aclaró en el mismo documento que ha reportado su información crediticia a través de archivos formatos TXT, consignando el detalle de la información que extrajo de los reportes crediticios emitidos durante los meses de octubre 2011 a mayo 2012, en la que se muestra información negativa de la denunciante como consecuencia de la falta de pago con fecha de inicio el 17/07/2011, por un saldo total de \$103.80 proveniente de una obligación con fecha de otorgamiento el 14/03/2009, información que es congruente con la reflejada en el reporte de fecha 24/05/2012 —folio 89—, acotando que a la fecha de emisión de la certificación, no registran referencias crediticias vigentes ni histórica en la base de datos del buró relacionadas al agente económico antes referido.

Finalmente, mediante escrito de folio 83 y 84, el apoderado de la agencia de información aclaró que su mandante mantiene una relación contractual con y desde el mes de marzo de 1997 —vigentes hasta el 06/10/2010— contrato que fue actualizado en las fechas del 06/12/2012, 06/02/2015 y 24/01/2017, y que, desde el año 2009, no existe relación contractual con , por tanto, en sus bases de datos no consta ningún agente económico bajo esa denominación, siendo el que envió la información crediticia de la señora en las bases de datos proporcionadas durante los años 2011 y 2012.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. Corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP atribuida a los agentes económicos denunciados.

I. Respecto a la supuesta *infracción tipificada en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida a y , es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En el presente procedimiento no consta que los denunciantes presentarán el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico denunciado. En atención a lo anterior, ha quedado establecido que no se dio cumplimiento al artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por los consumidores; por tanto, los hechos denunciados no se adecuan al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a dichos agentes económicos por tal infracción.

2. En relación al supuesto cometimiento de la infracción establecida en el *artículo 28 letra c) de la LRSIHCP*, ha quedado acreditado en el expediente que en fechas 04/07/2012 y 24/05/2012 —folios 8 y 89—, los reportes hechos a los denunciante —respectivamente— en la base de datos de la agencia de información , S.A. de C.V. por saldos en mora que los denunciante no reconocen, por lo cual le fueron requeridos a los agentes económicos los documentos legales con los cuales comprobara la situación de morosidad actual e histórica de los denunciante en la referida cuenta, información que no fue presentada, únicamente constan agregadas las impresiones simples de estados de cuentas —folios 18-20, 25 y 105-107— sin ningún sello o firma de alguna persona responsable de la información consignada en los mismos. En consecuencia, por la falta de prueba suficiente, no es posible determinar que existiera información en el historial de crédito de los denunciante que haya estado desactualizada y, por consiguiente, no se configura la citada infracción establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

3. En relación al supuesto cometimiento de la *infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP*, en el caso del señor , ha quedado acreditado en el expediente que no existe certeza sobre la relación comercial entre el referido señor gre y , según las respuestas brindadas por esta última a los requerimientos de información realizados en el CSC, pues mediante las notas de folios 13 y 22-23, la licenciada en su calidad de gerente general manifestó en el primer escrito de fecha 12/11/2012 —folio 17— que el denunciante no es cliente de su representada por lo que no pudo haber generado reporte negativo en perjuicio del mismo; sin embargo, en el segundo escrito de fecha 24/01/2013 —folio 24—, sostuvo que el denunciante fue vinculado a un servicio con número de cuenta 30162577 por terceras personas que perjudicaron a su representada, realizando una serie de *activaciones indebidas*, hurtos y robos, que se encontraban en proceso interno de investigación para ser denunciados ante la Fiscalía General de la República y que dichos ilícitos habían impedido la ubicación de los documentos solicitados por la Defensoría del Consumidor, agregando que el caso sería remitido a la autoridad competente para que se agregara en la investigación correspondiente con el objeto que se delimitaran las responsabilidades penales y civiles respectivas.

Por otra parte, en el caso de la señora con la nota emitida por en fecha 12/11/2012 —folio 103— quedó establecido por parte de la referida gerente general, que la denunciante no es cliente de su representada por lo que no pudo haber generado reporte negativo en perjuicio de la misma.

Finalmente, en las notas emitidas por los apoderados de de en fechas 05/02/2013 y 24/01/2013 —folios 27 y 110— se afirmó que los denunciante fueron vinculados a los servicios objeto de reclamo por terceras personas que perjudicaron a su representada, realizando una serie de *activaciones indebidas*, hurtos y robos, que se encontraban en proceso interno de investigación para ser denunciados ante la Fiscalía General de la República y que dichos ilícitos habían impedido la ubicación de los documentos solicitados por la Defensoría del Consumidor, acotando que los casos serían remitidos a la autoridad competente para que se agregaran en la investigación correspondiente con el objeto que se delimitaran las responsabilidades penales y civiles respectivas.

Debe aclararse que en el presente procedimiento no se está discutiendo sobre la legitimidad de los documentos presentados a este Tribunal por parte de los proveedores denunciados, sino sobre la



este Tribunal ha comprobado la responsabilidad del agente económico configurándose así la infracción contemplada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, pues no se ha establecido en legal forma la veracidad y exactitud de los datos proporcionados.

En cuanto a \_\_\_\_\_, si bien constan los estados de cuenta emitidos por dicho agente económico, y éste reconoció que las obligaciones objeto de reclamo provenían de actividades fraudulentas, no se ha acreditado fehacientemente que dicho acreedor haya proporcionado, mantenido o transmitido datos de los denunciantes en la base de datos de la agencia de información que no sea exactos o veraces, ya que no consta reporte negativo emitido bajo dicha razón social e incluso la agencia de información informó que, desde el año 2009, no existe relación contractual con \_\_\_\_\_, por tanto, en sus bases de datos no consta ningún agente económico bajo esa denominación; por consiguiente, la conducta atribuida no se adecua al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a \_\_\_\_\_ por dicha infracción.

**B.** Con respecto a las infracciones atribuidas a la agencia de información, se analizan a continuación los hechos probados relacionados con las conductas ilícitas establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

**1.** En relación a la infracción establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, en el caso del señor \_\_\_\_\_ ha quedado establecido que la agencia de información mantuvo información en su base de datos, la cual fue *proporcionada por el agente económico denunciado*, el cual, en su defensa material no negó haber proporcionado dichos datos negativos, ni alegó que no estuvieran actualizados o presentó los elementos de prueba que demuestren que la información reportada no corresponde a la que remitió a la agencia de información durante los primeros quince días calendario del mes correspondiente. Por otra parte, en el caso de la señora \_\_\_\_\_, se ha demostrado, con la certificación de

folios 185-187, que el reporte negativo que la agencia de información mantuvo a disposición de los agentes económicos que tienen acceso a su base de datos, corresponde a los datos que fueron entregados durante los primeros quince días calendario de los meses comprendidos de octubre 2011 a mayo 2012 —artículo 18 letra a) de la LRSIHCP— por parte de \_\_\_\_\_.

Por consiguiente, se concluye que la agencia de información mantenía información actualizada conforme a lo previsto en el artículo 17 letra b) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a la misma de la infracción consignada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

**2.** Sobre la posible infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, ha quedado acreditado que hubo información de los denunciantes mantenida en la base de datos de la referida agencia de información —reporte de folios 8 y 89—, la cual según las pruebas aportadas, como se ha determinado anteriormente, *corresponde a los datos que fueron proporcionados por* \_\_\_\_\_ por tal motivo no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos.

Cabe mencionar, que en el caso de la señora \_\_\_\_\_, el agente económico denunciado negó haber reportado información alegando que la referida señora no es su cliente, sin embargo, la agencia de información denunciada afirmó —escrito de folios 179-180— que la información consignada en los reportes objeto de reclamo era actual, ya que el agente económico denunciado \_\_\_\_\_ fue el encargado de enviar los referidos datos durante el mes de junio de 2012, consignando la información que extrajo de los archivos en formatos TXT que recibió de parte del referido agente económico (según certificación de folios 185-187), lo cual no fue controvertido por el referido agente económico. En consecuencia, es procedente aplicar lo más

favorable a la agencia de información denunciada en cuanto al elemento de culpabilidad en el análisis de tipicidad, y absolver a la misma por la infracción administrativa que se le atribuye en ambos casos.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Para fijar el monto de la sanción a imponer al agente económico denunciado por haberse comprobado la comisión de la infracción contenida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la referida normativa. Al respecto el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP —conforme a la reforma según el Decreto Legislativo No. 440 de fecha 27 de julio de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 150, Tomo 412 de fecha 17 de agosto de 2016—, señala que las infracciones graves a dicha ley se sancionarán de la siguiente manera: *"Las infracciones graves con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, y hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, si la afectación es a intereses colectivos o difusos."*

En el inciso segundo del artículo antes referido, se establece además que la cuantía de la sanción será impuesta de acuerdo a los siguientes parámetros: gravedad de la infracción, el daño o cuantía de los perjuicios causados, la duración de la infracción, y el beneficio obtenido; así como los criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor, tamaño de la empresa, el impacto a los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, intencionalidad del proveedor, grado de participación en la acción u omisión, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades de telecomunicaciones, mediante la prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz, televisión por cable, internet y otros, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LRSIHCP, con el objeto de garantizar el manejo confiable y seguro de la información que recibe de los consumidores que adquieren los servicios que como proveedora suministra a los consumidores a través de todas sus sucursales en el territorio salvadoreño.

Ahora bien, respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, debe tomarse en cuenta que es una conducta grave, y provoca un perjuicio en la esfera de los denunciantes afectados, al reportar información negativa que no es exacta o veraz, y mantenerla así en determinado período de tiempo. También, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico actuó con negligencia grave, por cuanto proporcionó, mantuvo y transmitió datos del historial crediticio que no eran exactos o veraces, ya que las deudas reportadas en la base de datos de la agencia de información en los informes de folios 8 y 89, no correspondían al comportamiento crediticio de los denunciantes, por cuanto, en el caso del señor

la información negativa provenía de una obligación crediticia que el mismo agente económico reconoció que podría provenir de una contratación fraudulenta, y en el caso de la señora el agente económico afirmó que no era cliente del mismo, y a pesar de ello, decidió emitir información negativa que ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la intimidad de los mismos de forma indebida, pues la calificación negativa utilizada a partir del informe objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— de los afectados, frente a otros agentes económicos.

En ese sentido, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico —una empresa de tamaño grande— la responsable del incumplimiento de la obligación que posee de reportar información actualizada,



verdadera y confiable del comportamiento crediticio del denunciante, máxime cuando se encuentra obligado a responder *por la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información que reporta en la base de datos de la agencia de información.*

#### IX. RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS

Por otra parte, el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos, y siendo que en el transcurso del procedimiento se comprobó la eliminación de los datos negativos del historial crediticio de los denunciantes en la base de datos de la agencia de información, mediante los reportes de folios 16 y 40 —caso del señor 124 —caso de la señora — y folios 90-92, 102 y —, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

#### X. DECISIÓN

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 23, 24, 25, 28 letras a), c), e i) y 30 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver a* , por las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

b) *Absolver a* , por la infracción al artículo 28 letra a) y c) de la LRSIHCP.

c) *Absolver* . por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

d) *Sancionar a* , con la cantidad de **VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$22,410.00), equivalentes a *cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, en relación a las denuncias interpuestas por los señores

y

En observancia al inciso tercero del artículo 30 de la LRSIHCP, la sanción impuesta al agente económico, deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso tercero del artículo 149 de la LPC, para lo cual la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la LRSIHCP.

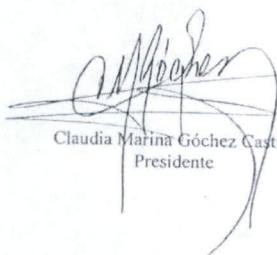
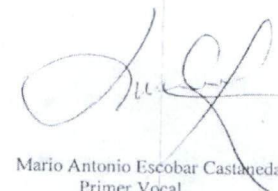
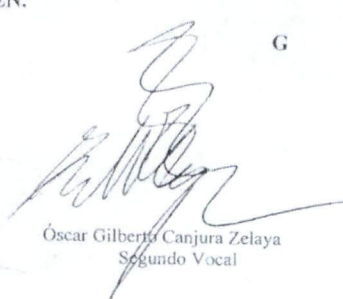

e) Notificar esta resolución a los sujetos intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

Se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución *no admite ningún recurso* de conformidad con la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

G

 Claudia Marina Góchez Castillo Presidente	 Mario Antonio Escobar Castañeda Primer Vocal	 Óscar Gilberto Canjura Zelaya Segundo Vocal
 Secretario Tribunal Sancionador		