

353-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y dos minutos del día veintidós de agosto de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 353-12, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, en relación con la denuncia interpuesta por el señor

contra la sociedad por supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, –en adelante LRSIHCP–.

Leído los autos; y, considerando:

I. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que en el mes de agosto del año dos mil once, solicitó la baja de los servicios de internet y telefonía contratados con la proveedora denunciada, decidiendo mantener únicamente el servicio de televisión por suscripción -cable-. Asimismo, agregó, que en dicha fecha le fue entregado el finiquito respectivo en el que se hace constar que no existen saldos pendiente de pago por parte del mismo; sin embargo, en el mes de diciembre del año dos mil once, se enteró que se encontraba reportado con mora histórica en , motivo por el cual presentó el reclamo ante el agente económico, informándole que sería retirada de la base de datos del agente de información; no obstante, y a pesar de los múltiples reclamos presentados en las oficinas de , a la fecha de interposición de la denuncia, ésta no había solventado su situación, lo que está afectando de manera negativa los trámites financieros del denunciante.

Por medio del auto de folios 22 y 23, se admitió la denuncia contra la sociedad , por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP. En el mismo auto, se mandó a oír a la sociedad denunciada, para que compareciera a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra y presentara a este Tribunal la prueba que obrara en su poder respecto de la denuncia del consumidor. Además, se le requirió que presentara la documentación que se detalla en dicho auto.

La agencia de información _____, presentó el informe del historial de crédito del señor _____, el cual consta agregado a folios 27, junto con los anexos de folios 28 al 33.

Por su parte, la licenciada _____, apoderada de la sociedad _____, presentó el escrito de folios 34, se mostró parte en el procedimiento e interpuso recurso de revocatoria contra el auto de inicio del mismo, el cual fue declarado sin lugar conforme a lo resuelto en auto de folios 40. Asimismo, en sus argumentos de defensa, alegó falta de legítimo contradictor en el procedimiento, por cuanto los cobros de los servicios de televisión por suscripción e internet residencial los realiza por cuenta de terceros, ya que la entidad encargada de prestarlos es la sociedad _____, configurándose para el presente caso como legítimo contradictor.

Finalmente, mencionó que no existe congruencia ni claridad entre lo expuesto por el consumidor y los comprobantes que corren agregados al expediente, lo cual limita el derecho de defensa que asiste a su mandante, por cuanto no existe claridad de los hechos que ocasionaron la supuesta infracción que se le atribuye.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente expediente quedó en estado de emitir la resolución final respectiva.

II. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si la sociedad _____, incurrió en las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

III. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, 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 determinará 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 de la Corte Suprema de Justicia –SC–, mediante resolución pronunciada a las diez horas con diez minutos del día veinte de octubre de dos mil catorce, en el proceso referencia 142-2012, señaló que el *derecho a la autodeterminación*

informativa –tutelado por la LRSHCP– tiene por objeto preservar la información de las personas que se encuentra contenida en registros públicos o privados frente a su utilización arbitraria –especialmente la almacenada a través de medios informáticos–, sin que necesariamente se deba tratar de datos íntimos. Agrega, que dicha autodeterminación posee dos facetas: (i) una material –preventiva–, relacionada con la libertad y la autonomía del individuo con relación a sus datos personales; y (ii) otra instrumental –de protección y reparación–, referida al control que la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias.

La Sala en mención sostiene que tales objetivos se consiguen por medio de *la técnica de la protección de datos*, la cual se encuentra integrada por un conjunto de derechos subjetivos, deberes, principios, procedimientos, instituciones y reglas objetivas. Entre algunos de los derechos o modos de ejercicio de esta *faceta material* se menciona: “(...) iv. La facultad de rectificación, integración o cancelación de los datos para asegurar su calidad y el acceso a ellos, la cual exige, por un lado, la modificación de aquella información que aparece erróneamente consignada y obtener así la integración de la que sea incompleta; y, por otro lado, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos o, simplemente, por el propósito de permitir al titular que recupere la disponibilidad sobre cualquier faceta de su personalidad y de sus datos íntimos o estrictamente privados, que figuran en la memoria informática o en el fichero respectivo”.

En la misma sentencia, la mencionada Sala reconoce que la Constitución ordena a los poderes públicos la operatividad normativa de un derecho –tal como el contenido del derecho a la autodeterminación informativa lo requiere–, ese poder está obligado a establecer las condiciones para llevarla a cabo.

Por otro lado, la SC señala que los datos de solvencia patrimonial de las personas pueden incidir en el buen funcionamiento del tráfico económico, ya que influyen sobre la confianza de los operadores del mercado, en razón de ello existe un interés legítimo en el conocimiento de datos que afectan la solvencia y situación económica de los particulares, no obstante, dicho tratamiento debe sujetarse al *principio de veracidad*, lo que supone que en los ficheros no deben aparecer como insolventes personas que no están en esa situación. Agrega expresamente que “*La carga de la exactitud debe recaer sobre los que obtienen el beneficio y no sobre el afectado, pues este, además de soportar una actividad que le es perjudicial, no debe estar obligado a sufrir informaciones erróneas o falsas o incompletas sobre su persona.*”

La veracidad se mide en relación con el tiempo y el espacio, por lo que la información debe ser actual y completa”.

En la misma sentencia, la SC afirma que para tutelar el derecho a la autodeterminación informativa, el legislador creó la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas con el objetivo de garantizar los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en lo concerniente 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; y, que de acuerdo con el citado cuerpo normativo, *“la información sobre el historial de crédito de las personas que se encuentre en las bases de datos de las agencias de información debe ser exacta y actualizada de forma periódica por lo menos cada mes, para que responda con veracidad a la situación real del consumidor o cliente”.*

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a los agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante, pues sobre la base de esos datos transmitidos por la agencia de información, el agente económico decide conceder o denegar el financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto a recurrir a formas de crédito irregulares.

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la actividad de los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o usuarios, fue promulgada la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, del veintinueve de abril de dos mil doce, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha veintisiete de julio del mismo año, que según lo dispuesto en su artículo 40, entró en vigencia noventa días después de la referida publicación; 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 el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o usuarios, 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 esta Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP, es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

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 2º 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.

3. Entre los derechos de las personas que se deben enmarcar en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra contemplado en el artículo 14 letra b) de la LRSIHCP "Fidelidad de la información", según el cual 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 una de las obligaciones, de conformidad al artículo 17 letras b) y d), sea actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos; y, cumplir lo establecido en la presente 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 letra a) de la citada ley, establece la obligación 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.

IV. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el consumidor, de los cuales se colige que según lo manifestado existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido a los reportes sostenidos en la sociedad ., ya que, aparentemente, el denunciante ha sido reportado por una deuda con el agente económico denunciado, no obstante manifestar que el servicio que generó los cobros ya había sido cancelado y solicitada la desactivación.

A. Para tal efecto, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información.

Dichas agencias 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. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en criterios de Basilea I, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar tales riesgos mediante la constitución de reservas de saneamiento y de configurar un coeficiente de solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
Normales	

Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
Subnormales	
Categoría B	5%
Deficientes	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
De difícil recuperación	
Categoría D1	50%
Categoría D2	75%
Irrecuperables	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de _____, 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.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, la puntuación del crédito contiene información como el ingreso mensual de los demandantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o la alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo. Tales datos son empleados para analizar el rendimiento del sujeto frente a un préstamo, así como para determinar qué combinación de factores pueden predecir mejor dicho rendimiento y la ponderación que debe dárseles a éstos.

Para construir este modelo, se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar qué características del prestatario les ayudará a predecir si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los

RE

18

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.

Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, una puntuación alta indica una probable buena conducta crediticia.

B. Respecto de la denuncia presentada, este Tribunal debe hacer las siguientes valoraciones:

Consta a folio 15 y 16, los informes presentados por el agente económico denunciado y la sociedad , con el cual se adjuntó el estado de cuenta asignado al número de teléfono uno cero cinco cero uno tres ocho nueve (10501389), registrado a nombre del consumidor, y que no presenta saldos pendientes de pago.

Este Tribunal cuenta con dos informes emitidos por la sociedad

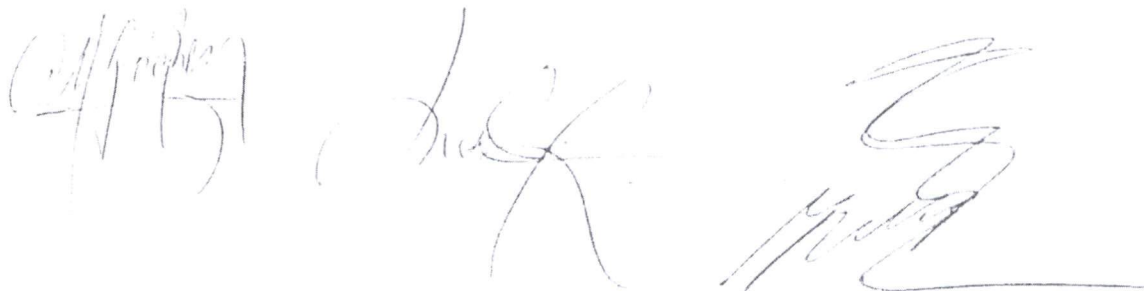
. En los mismos, de fechas cinco de marzo y veintiocho de mayo, ambos de dos mil doce -folios 17 y 27-, aparece que el consumidor no presenta reporte alguno por parte de la sociedad

C. De la documentación relacionada y del argumento vertido por el agente económico denunciado como por el consumidor, se concluye que en el presente procedimiento administrativo sancionador, no consta la documentación que acredite la existencia de un reporte indebido por parte de la sociedad , en la base de datos de la agencia de información , lo que constituye el objeto del presente procedimiento; y es que, en ninguno de los reportes agregados al presente expediente, aparece que , reportó indebidamente al consumidor. En consecuencia, no se han configurado las infracciones a la LRSIHCP atribuidas a dicha sociedad. Por lo anterior, es procedente absolver al agente económico

V. 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; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a) 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 la sociedad , por la infracción atribuida al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

b) Notificar esta resolución al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Plan de la Laguna.



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

G
UN



