

783-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cuarenta y dos minutos del día veinte de febrero de dos mil diecisiete.

Por recibidos: 1) el escrito presentado el día veintiséis de agosto de dos mil trece, firmado por la licenciada _____ en calidad de apoderado general administrativo y judicial de la sociedad _____ y, 2) el escrito presentado el día cuatro de septiembre de dos mil trece, firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____

Por parte a la proveedora _____ a través de su apoderada general administrativo y judicial _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 31 al 34).

Por parte a la proveedora denunciada _____ a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 36 al 41).

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar el análisis de fondo:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 783-13, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por el señor _____, contra las sociedades _____ (antes DICOM), que constituían supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas –en adelante LRSIHCP–.

II. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que ha recibido llamadas telefónicas por gestiones de cobro de parte de la sociedad _____, en relación a una supuesta deuda proveniente de las líneas telefónicas asignadas a los números _____ siete ocho nueve cuatro uno siete tres ocho (7894-1738), las cuales afirma no han sido contratadas por su persona, agregando que en el mes de enero de dos mil doce, el agente económico suspendió el servicio de su línea

(h/1)

telefónica, a consecuencia de las facturas pendientes de pago, las cuales correspondían a las líneas telefónicas antes referidas.

(En) ese sentido, solicita que se elimine de la base de datos de la agencia de información cualquier reporte de mora relacionado a dichas cuentas, pues las mismas no han sido contratadas por su persona.

Por medio de la resolución de inicio de folios 24 y 25, 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. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información _____ por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

(En) la misma resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; así como también, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder. Finalmente, se citó al denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, la licenciada _____, apoderada de la sociedad _____, presentó el escrito de folios 29 y 30, por medio del cual argumentó, en relación a la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, que el reclamo presentado por el consumidor no hace mención alguna a una solicitud de rectificación, modificación o cancelación de datos de su historial crediticio, ni presenta indicio alguno que haga inferir que el consumidor tuviera inconvenientes de esa índole, por lo que no puede concluirse que su mandante desatendió su solicitud en el marco de LRSIHCP, señalando que _____, tuvo conocimiento de la inconformidad hasta el día cuatro de diciembre de dos mil doce, fecha en la que recibió la solicitud de información girada por el Centro de Solución de Controversias.

Ahora bien, en relación a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, acotó que en el expediente no consta prueba alguna que demuestre que su mandante haya reportado al consumidor, situación que se comprueba a través del reporte emitido por _____ -folios 14-, el cual no muestra información negativa del historial crediticio del consumidor por causa de su mandante. Finalmente, considera que no hay fundamento para atribuir a su mandante las infracciones contenidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, motivo por el cual solicita se absuelva al agente económico por la falta de

indicios que demuestren que su conducta encaja en la descripción de las infracciones atribuidas.

Por su parte, el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información _____, contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor estaba actualizada, dado que la sociedad _____ envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la certificación del reporte físico del historial de crédito del señor J _____ de fecha veintiuno de agosto de dos mil trece (folios 36).

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

III. 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 que no sean exactos o veraces. Asimismo, debe establecerse si la agencia de información _____, incumplió con lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i), de la misma ley, por mantener información del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

IV. 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 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 4 de marzo de 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.

En efecto, frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática, se procura satisfacer la necesidad de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos; por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

Cabe señalar que, desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

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 otros 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, 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 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/VII/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.

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 realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan 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.

Entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra el contemplado en el artículo 14 letra b) de la LRSIHCP, 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, de conformidad al artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, una de las obligaciones de las agencias de información es 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.

En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el señor [redacted], de los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad [redacted], por una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, el consumidor afirma que no ha contratado las líneas telefónicas asignadas a los números

y:

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 d 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 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. En el presente caso se cuenta con dos informes emitidos por la sociedad , de fechas diecinueve de abril de dos mil doce y veintiuno de agosto de dos mil trece (folios 14 y 36), en los que se refleja que el consumidor no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico .

Entre la documentación agregada al expediente por el consumidor, consta fotocopia simple de reclamo presentado ante el agente económico el día veintidós de febrero de dos mil doce, a través del cual informó sobre las llamadas de cobro realizadas por una supuesta deuda pendiente relacionada a la línea telefónica

y _____ de las cuales afirma no es titular; asimismo, aclaró que con el agente económico únicamente ha contratado los servicios asignados a la línea telefónica número _____ con la cual se encuentra al día en sus pagos (folios 3 y 4).

Además, agregó la fotocopia confrontada de: i) factura consumidor final correspondiente al período de facturación del cinco de febrero al cuatro de marzo de dos mil doce, del servicio denominado "Plan Corporativo Promocional 1GB", asignado al número _____, ii) factura consumidor final correspondiente al período de facturación del cinco de febrero al cuatro de marzo de dos mil doce, del servicio denominado "Plan \$9.99 2 GB", asignado al número _____,

_____ , junto con el voucher de pago por el monto de doce dólares con treinta y cuatro centavos (\$12.34); y, iii), contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios, suscrito por el consumidor el día tres de octubre de dos mil once, el cual ampara los servicios de internet y telefonía fija (folios 5 al 10) .

Por su parte, la licenciada _____ s, en su calidad de gerente legal de _____ , señaló mediante la nota de folios 15, que su mandante procedió a anular los cargos generados en los números objeto del reclamo, ya que éstos corresponden a fraude, girando instrucciones a la agencia de información I _____ , de eliminar de su base de datos, cualquier información negativa del consumidor generada por cuenta de su mandante.

Finalmente, a folios 21 del expediente, se encuentra agregada el acta final de conciliación con acuerdo de fecha veintidós de mayo de dos mil doce, en la cual se hizo constar que el licenciado _____ en representación del agente económico denunciado, manifestó que los datos negativos del consumidor han sido retirados de la base de datos de la agencia de información, expresando el consumidor su conformidad al acuerdo alcanzado en dicha etapa, solicitando el cierre del caso y archivo del presente procedimiento.

C. Ahora bien, respecto de 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, de la documentación relacionada y del argumento vertido por el agente económico denunciado, 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 [redacted] en la base de datos de la agencia de información [redacted], lo que constituye el objeto del presente procedimiento; y es que, en ninguno de los reportes agregados al presente expediente, aparece que [redacted], reportó indebidamente al consumidor.

(En ese sentido, ha quedado demostrado que el agente económico denunciado no reportó información negativa a nombre del señor [redacted] en la base de datos de la agencia de información [redacted] por lo que, no existe infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, y en consecuencia es procedente absolver a la sociedad [redacted].

D. Ahora bien, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por desatender solicitudes del consumidor o cliente de rectificación o cancelación de datos personales, el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP establece que los agentes económicos tienen 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, y en el caso que la corrección de datos sea solicitada por el cliente, la letra b) de la misma disposición establece un plazo de tres días hábiles después de solicitada la misma, para remitir la orden de rectificación correspondiente.

No obstante, debe destacarse que a pesar de la existencia de un escrito de reclamo por parte del consumidor, tal como se ha comprobado con los informes de folios 14 y 36 agregados al expediente, el agente económico [redacted], no ha reportado información negativa del historial crediticio del consumidor en la base de datos de la sociedad [redacted]. En ese sentido, se ha verificado que el agente económico no transgredió lo establecido en la referida disposición; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad [redacted], por infracciones al artículo 28 letras c) e i)

de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, ha quedado establecido que no existe información negativa del consumidor reflejada en la base de datos de la referida agencia de información. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad [redacted], por la infracción administrativa que se le atribuye.

VII. 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), 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 la sociedad [redacted], por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

b) Absolver a [redacted], por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

c) Tomar nota del lugar señalado por la licenciada [redacted] y el licenciado [redacted], para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisiona el licenciado [redacted] para el mismo fin.

d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Central.

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

G/gc

