

1156-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día cinco de julio de dos mil diecisiete.

En virtud de que en el acta agregada al presente expediente a folios 54, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución del dieciocho de diciembre de dos mil trece, por no haberse encontrado a la señora \_\_\_\_\_, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que el denunciante acudiera al Tribunal, se debe *tener* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

Por recibido el escrito presentado el día veinte de febrero de dos mil catorce, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial del agente económico \_\_\_\_\_ a través del cual evacúa la prevención efectuada por este Tribunal, presentando el testimonio de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial con el cual legitima su personería.

*Tener* por subsanada la prevención realizada por medio de la resolución de las diez horas con veinticinco minutos del día dieciocho de diciembre de dos mil trece, folios 48.

*Tener* por parte a la proveedora \_\_\_\_\_, por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado \_\_\_\_\_ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 56 al 58.

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

**I.** El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1156-13, 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 la señora \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_), por 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, la consumidora manifestó que \_\_\_\_\_, generó un reporte negativo en la base de datos de la agencia de información \_\_\_\_\_ sin tener ninguna deuda con dicha sociedad. Además, expresó que dicho reporte le está imposibilitando la obtención de nuevos créditos y ha afectado su imagen,

motivo por el cual solicita que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte o saldo negativo generado por el agente económico , en la base de datos de la agencia de información.

Por medio de la resolución de inicio de folios 33 y 34, se admitió la denuncia contra , 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 el supuesto cometimiento de las infracciones contenidas en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

En dicha 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 para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder. Finalmente, se citó la denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, la licenciada Feridee en su calidad de apoderada 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 de la consumidora estaba actualizada, dado que , 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 de la de fecha once de diciembre de dos mil trece (folios 43).

Por su parte, el apoderado de , licenciado presentó el escrito agregado de fs. 45 y 46, por medio del cual se mostró parte en el procedimiento y contestó la denuncia en sentido negativo, alegando que de conformidad a los documentos adjuntos al expediente, se ha comprobado que la denunciante contrató el servicio de telefonía móvil asignado al número telefónico agregando que el primero de septiembre de dos mil ocho, ésta solicitó al agente económico, la adición de una nueva línea telefónica, la cual fue asignada al número

Además, sostuvo que la consumidora presentó mora en el pago de los servicios antes referidos, condición suficiente para ingresarla y reportarla en la base de datos de la agencia de información contratada por su mandante; en consecuencia, se encontraba habilitada de mantener en uno de los registros que posee en la base de datos de el reporte negativo en el rubro de mora histórica del cliente -dato que puede mantenerse por el plazo

de tres años contados a partir de la fecha de pago-, ya que la consumidora procedió con la cancelación de la deuda pendiente con posterioridad a la fecha que correspondía.

Del mismo modo, acotó que la imputación planteada en contra de su mandante resulta atípica, por cuanto el hecho antijurídico reprochado por la LRSIHCP, se basa en que el denunciante se encuentre reportado fuera del plazo de castigo legalmente establecido, lo cual no ha sucedido en el presente caso, puesto que la consumidora se encontraba en el registro de mora histórica dentro del plazo de tres años. Finalmente, agregó que su mandante solicitó la eliminación del registro negativo de la señora \_\_\_\_\_ el día veintinueve de mayo de dos mil trece, por lo que, al momento de instaurar la denuncia que ha dado origen al presente procedimiento, los registros de la base de datos de la agencia de información comprobaron que aquélla ya había sido eliminada -voluntariamente- del registro, por lo que no existía ningún agravio o condición de daño en su contra.

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 el agente económico \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ cometió las infracciones reguladas 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 27/07/2011; 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.

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.

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.

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 la señora [redacted] de los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte incorporado en la base de datos de la agencia de información [redacted], por una deuda reportada por el agente económico denunciado, no obstante, la consumidora afirma que no la posee.

A. En el presente caso se cuenta con la impresión simple de dos informes emitidos por [redacted], de fechas cinco de junio y once de diciembre, ambas del año dos mil trece (folios 30 y 43), en los que se refleja que la consumidora no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico [redacted] de [redacted] en la base de datos de la agencia de información.

Con las fotocopias simples de los siguientes documentos —folios 12 al 27—: *i)* solicitud de servicio cliente particular de fecha veinticinco de agosto de dos mil ocho; *ii)* hoja de servicios contratados, contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil

[redacted] pagaré sin protesto por el monto de cuarenta dólares de los Estados Unidos de América (\$40.00), todos suscritos por la consumidora el día veintidós de agosto de dos mil ocho; y, *iii)* solicitud de adición de líneas, contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil *Plan*

y pagaré sin protesto por el monto de cuarenta dólares de los Estados Unidos de América (\$40.00), todos suscritos por la consumidora el día uno de septiembre de dos mil ocho, se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora y el agente económico denunciado en relación a las líneas telefónicas objeto de reclamo.

Además, consta agregada a folios 4, la fotocopia confrontada de recibo de ingreso número 1330683, mediante el cual se acredita el pago de saldo efectuado por la consumidora el día treinta y uno de enero de dos mil trece, por el monto de veintitrés dólares de los Estados Unidos de América (\$23.00) a la cuenta número

Asimismo, con la impresión simple del resumen de estado de cuenta de las líneas telefónicas asignadas a los números —folios de 9a11—, ha quedado acreditado que la consumidora no realizó el pago de la totalidad de las cuotas, situación que generó un saldo pendiente por el monto de setenta y dos dólares de los Estados Unidos de América con veintisiete centavos de dólar (\$72.27).

**B.** 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*, del reporte de fecha *cinco de junio del año dos mil trece*—folio 30—, ha quedado evidenciado que la consumidora no presenta información negativa en la base de datos de la agencia de información por parte de

Ahora bien, la licenciada Verónica Cerna, en calidad de apoderada de

..., reconoció que su mandante sí se encontraba reportando información negativa de la consumidora por saldos que correspondían a *morosidad histórica*, en razón de que la señora ... incurrió en mora proveniente de la falta de pago del saldo antes relacionado, al que se le aplicó un descuento a capital en favor de la consumidora por el monto de cuarenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América con veintisiete centavos (\$49.27), cancelando el saldo que finalmente tenía pendiente por la cantidad de *veintitrés dólares de los Estados Unidos de América (\$23.00)*, **hasta el día treinta y uno de enero de dos mil trece** —folio 4—, motivo por el que se encontraba habilitada para reportar dicha morosidad conforme al plazo de tres años establecido en la LRSIHCP.

Si bien ha quedado establecido que el agente económico no presentó el estado de cuenta de folios 9 al 11 conforme a lo establecido en el artículo 1113 del Código de Comercio, es decir debidamente certificado por el contador del agente económico junto con el visto bueno del gerente, la consumidora, tampoco desvirtuó la información consignada en los mismos, ya sea presentando la prueba pertinente que demostrara que no incurrió en mora, o refutando de falsos

dichos documentos. Y es que, siendo que la consumidora pagó el saldo pendiente hasta el día treinta y uno de enero de dos mil trece, el agente económico tenía la posibilidad de reportar dicho comportamiento en el rubro de morosidad histórica durante los tres años siguientes a dicha fecha.

En ese orden, siendo que en el reporte de fecha cinco de junio de dos mil trece —folio 30—, se ha constatado que no se consigna ningún tipo de reporte negativo de la señora

de parte de , es procedente absolver al agente económico denunciado de la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

C. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, 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 la señora l haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por la consumidora; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

En conclusión, en el presente procedimiento no se configuraron las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSICHCP, y, en consecuencia, es procedente absolver al agente económico por las referidas infracciones.

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a , *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*, es necesario acotar que los únicos dos reportes del historial crediticio de la señora Latorre Quinteros de folios 30 y 43 emitidos por el referido agente de información, no reflejan ninguna información negativa de la referida consumidora. Por tal motivo es procedente absolver a la agencia de información , por las infracciones administrativas 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**:

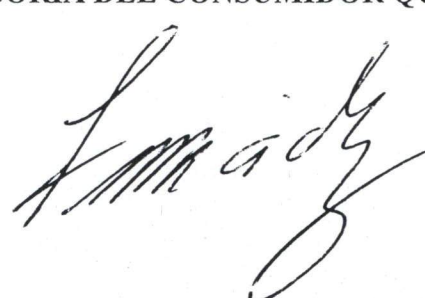
a) *Absolver* a \_\_\_\_\_ por las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

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

c) *Tomar* nota del lugar señalado por el licenciado efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisionan para el mismo fin.

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

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



G/gc  
1.1

