

1157-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día treinta y uno de agosto de dos mil diecisiete.

El día ocho de junio de dos mil quince se recibió escrito firmado por el licenciado _____ calidad de apoderado de la agencia de información denunciada, a través del cual evacúa prevención, aclarando que sustituye en todas sus facultades a la licenciada _____ con tal intervención se tiene por subsanada la prevención realizada en la resolución de las quince horas con cinco minutos del día veinte de octubre de dos mil catorce.

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por el señor _____

contra las sociedades _____ y _____ antes _____ 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, el consumidor manifestó que varios meses después de haber cancelado un servicio que contrató con el agente económico _____ una carta de la empresa PUNTUAL, gestionando el cobro de una deuda pendiente, motivo por el cual envió a dicha empresa, la documentación que amparaba la cancelación de la cuenta cuyo pago se estaba requiriendo, para que enmendaran el error, pues él pagó al agente económico los saldos existentes y posteriormente se procedió a la desactivación del servicio, aclarando que _____

_____ nunca realizó directamente gestión de cobros, ni le informó por ningún medio de la existencia de saldos pendientes.

Asimismo, manifestó que se presentó a una agencia del agente económico para intentar solucionar el problema del reporte, ya que en una institución financiera le informaron sobre el reporte negativo a su nombre por parte del agente económico, a lo cual, éste le comunicó que el reporte se generó por un error del sistema pero que sería retirado de la base de datos de _____

_____, entregándole el respectivo finiquito de la cuenta que generó dicho reporte.

Finalmente, señaló que semanas antes de interponer su denuncia, realizó un trámite ante una institución financiera, en la cual le informaron que continuaba el reporte negativo en la base de datos _____

41 E E

de la agencia de información por parte del agente económico, por lo que realizó un nuevo reclamo en las oficinas de [redacted] afirmando la empleada que le atendió, que el día uno de noviembre de dos mil doce, se le entregaría la resolución definitiva de su caso; no obstante, la única respuesta que ha recibido es que el sistema sigue generando facturas de cobro.

En ese sentido, el consumidor solicita que se elimine de la base de datos de la agencia de información [redacted] cualquier reporte negativo, generado por [redacted]

Por medio de la resolución de inicio de folios 29 y 30, se admitió la denuncia contra la sociedad [redacted] por la supuesta comisión de 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. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información [redacted] por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa, 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.

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 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 Feridei [redacted] en su calidad de apoderada de [redacted] 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 [redacted], 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 [redacted] de fecha seis de febrero de dos mil catorce (folio 38).

Por otra parte, la licenciada [redacted] apoderada de la sociedad [redacted] presentó el escrito de folios 39 y 40, por medio del cual se mostró parte, contestó audiencia en sentido negativo y presentó recurso de revocatoria de la resolución de inicio, el cual fue declarado sin lugar conforme a los argumentos expuestos en la resolución de folios 49 al 53.

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

III. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, y expuestos los argumentos de las partes, 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, por parte de _____, las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, y por parte de _____, las infracciones al artículo 28 letras 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.

IV. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el señor _____, de los cuales se colige que existiría una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido por el agente económico en la base de datos de la sociedad

_____, ya que aparentemente se ha reportado un saldo en mora en el rubro de "*deuda comercial*", afirmando el consumidor que dicha obligación ya fue cancelada.

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 los 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, la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece respecto de las categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero que: “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 solicitantes, 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 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 , el primero de fecha doce de junio de dos mil trece (folio 26), en el cual se hace constar que el consumidor ha sido reportado por el agente económico denunciado en el rubro de "*deuda comercial*", por una obligación crediticia con fecha de otorgamiento *dieciocho de septiembre de dos mil diez*. En el segundo de los informes, de fecha seis de febrero de dos mil catorce (folio 38), se refleja que el consumidor no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico

Entre la documentación agregada por el consumidor al expediente, constan impresiones simples de: *i*) estado de cuenta del servicio asignado al número de teléfono con terminación en **** emitido por un ejecutivo de atención al cliente del agente económico en fecha diecinueve de noviembre de dos mil once, el cual no refleja saldos en mora (folio 5); *ii*) documento de cancelación emitido por el agente económico, en el cual se hace constar que el servicio de cable antes referido, se encuentra inactivo, y que, a la fecha de su emisión –veinte de agosto de dos mil doce–, el señor no poseía saldos pendientes de pago (folio 6); *iii*) formulario de

47
E
ii

desactivación definitiva (folio 7), suscrito por el consumidor el día diecinueve de noviembre de dos mil once, en el cual solicitó la desactivación definitiva del servicio denominado asignado a la línea con terminación en número cuyo contrato quedaría rescindido a partir de la cancelación de la factura correspondiente al ciclo de cobro del uno al treinta de noviembre de dos mil once, la cual fue cancelada en la misma fecha, conforme al *ticket* de pago de folio 9; y, iv) carta de “última notificación” sin fecha, emitida por la , a través de la cual informa al consumidor sobre el monto de consumo pendiente de pago que posee a favor del agente económico, el cual asciende a la cantidad de cuarenta y siete dólares con treinta y cinco centavos (\$47.35), más incumplimientos de contrato (folio 8).

Por su parte, la licenciada en calidad de gerente legal de sostuvo mediante su escrito de fecha diez de junio de dos mil trece (folio 17), que la información sobre el historial de crédito y situación de morosidad del consumidor puede sustraerse de la certificación de estado de cuenta del período del uno de enero de dos mil once al seis de junio de dos mil trece (folios 22 y 23), emitido por el analista de atención al cliente del agente económico, en el cual se hace constar que la cuenta asignada al denunciante no posee saldos pendientes de pago; asimismo, adjuntó fotocopia simple del contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios número 18655, junto con el anexo servicio de navegación 3G (persona natural), suscrito por el consumidor el día veintiuno de diciembre de dos mil nueve, el cual ampara la contratación del servicio de internet y televisión por suscripción (folios 18 al 21).

Finalmente, a folio 27 del expediente, se encuentra agregada el acta de avenimiento de fecha diecinueve de junio de dos mil trece, en el cual se hace constar que el día once de junio de dos mil trece, se recibió escrito por parte del agente económico, a través del cual presentó el contrato de servicio suscrito por el consumidor, junto con el estado de cuenta, el cual refleja un saldo a cero al veintidós de noviembre de dos mil doce; asimismo, en dicho acto se recibió reporte crediticio del señor , el cual no presenta mora actual o histórica reportada por el agente económico en la base de datos de la agencia de información , expresando el consumidor –vía telefónica– su conformidad.

C. De acuerdo con la documentación que consta en el presente expediente y de los hechos vertidos por el consumidor, la agencia de información y el agente económico, ha quedado establecido que reportó al señor en la base de datos con información negativa en el rubro de “*deuda comercial*”, procedente de un contrato por servicios de cable con fecha de otorgamiento *dieciocho de septiembre de dos mil diez*, el cual, según sostiene el consumidor, ya fue cancelado.

Así las cosas, en relación a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, ha quedado demostrado que [redacted] no acreditó –con la documentación presentada–, la calidad de deudor del señor [redacted] z, ni el incumplimiento de las supuestas obligaciones que amparan el reporte realizado en la base de datos de la agencia de información, ya que, a pesar que el contrato y estado de cuenta agregados a folios 18 al 23 del expediente, comprueban que el consumidor sí contrató los servicios de internet residencial y televisión por suscripción –*dúo pack*– del agente económico, éstos no guardan relación con la obligación crediticia reportada, con fecha de otorgamiento del *dieciocho de septiembre de dos mil diez*, la cual no es congruente con la fecha de suscripción del contrato agregado por el agente económico –veintiuno de diciembre de dos mil nueve–, y que, no es objeto de reporte en la base de datos de la agencia de información.

Por el contrario, se ha demostrado que al diecinueve de noviembre de dos mil once, el servicio asignado al número telefónico [redacted] no reflejaba saldos en mora, y que el servicio de cable se encontraba inactivo y sin saldos pendientes de pago por parte del consumidor, al veinte de agosto de dos mil doce (folios 5 y 6). No obstante ello, el reporte de fecha doce de junio de dos mil trece (folio 26) presentó deuda comercial por la obligación otorgada el dieciocho de septiembre de dos mil diez.

Aunado a lo anterior, la apoderada del agente económico en sus argumentos solamente manifestó que en cumplimiento a lo establecido en la LPC, las partes tenían derecho a terminar sus controversias a través de los medios alternos de solución de conflictos, en virtud del acuerdo alcanzado; sin embargo, no aportó argumentos de defensa en relación a las infracciones atribuidas, ni la prueba pertinente que desvirtuara las mismas, de conformidad al principio de la carga dinámica de la prueba, que debe aportarla el que tenga mayor acceso a la misma.

Es menester señalar que, independientemente que haya o no mora de parte del consumidor, el tipo sancionable contenido en la LRSIHCP es la transmisión de datos que no sean *exactos o veraces*. Sumado a ello, ha de señalarse que tanto en la fase de investigación realizada por el Centro de Solución de Controversias, como en la resolución por medio de la cual se admitió el presente procedimiento en este Tribunal, le fueron requeridos a [redacted] s documentos que probaran la supuesta situación de deuda y morosidad del consumidor; no obstante, como se ha expuesto, las obligaciones contractuales e incumplimientos que dieron lugar al reporte del señor Chévez Pérez, no han sido agregados ni comprobados fehacientemente.

En conclusión, en el presente procedimiento se comprobó que el agente económico incurrió en la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, ya que proporcionó, mantuvo y transmitió

41 E
[Handwritten signature]

datos del señor _____ cuya exactitud o veracidad no ha sido demostrada; pues, no se agregó al presente procedimiento la prueba pertinente que demostrara la relación contractual y la morosidad reportada. Por el contrario, _____ presentó documentación que no tiene relación alguna con la obligación objeto del reporte generado en la base de datos de la agencia de información _____

En relación al grado de intencionalidad con el que ha actuado el agente económico, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En razón de lo anterior, ha quedado demostrado que _____ incurrió en la referida infracción actuando con *total conocimiento e intencionalidad* de reportar información del comportamiento crediticio del consumidor, respecto de una obligación crediticia con fecha de otorgamiento diecinueve de septiembre de dos mil diez, sin el respectivo respaldo contractual. Como resultado del reporte negativo reflejado en la base de datos de la agencia de información, se causó un menoscabo en el historial de crédito del señor _____ por consiguiente, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la ley en mención.*

D. 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 el señor _____ 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 el consumidor; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

V. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad _____, 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 la información reflejada en la

base de datos de la referida agencia de información, corresponde a los datos proporcionados por el agente económico, según lo ha reconocido la misma denunciada. Por tal motivo, es procedente absolver a la sociedad, por las infracciones administrativas que se le atribuyen.

VI. Ha de resaltarse que 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; no obstante, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por el agente económico ha sido eliminado de la base de datos de según se verifica a folio 38, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VII. Para fijar el monto de la sanción, por haberse comprobado la infracción contenida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la referida normativa. Al respecto el artículo 30 letra a) —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.”*

Estableciendo en el inciso segundo del artículo antes referido, 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 económico obtenido por el infractor; así como también, 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 servicios móviles, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor 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, utilizan o disfruten de los servicios que como proveedor de bienes y servicios suministra.

10/1
E
C

Ahora bien, respecto a la gravedad de las infracciones, ha quedado establecido que el agente económico cometió la infracción grave al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, por cuanto proporcionó, mantuvo y transmitió datos del señor [redacted] que no eran exactos o veraces, ya que no presentó la prueba documental que justificará el reporte emitido en la base de datos de la agencia de información en fecha doce de junio de dos mil trece, aunado al hecho que con su actuar atentó contra el derecho al honor y a la propia imagen del consumidor, ya que el manejo indebido de su historial crediticio, pudo ocasionarle perjuicios al consumidor frente a otros agentes económicos.

Como se señaló anteriormente, [redacted] actuó con *total conocimiento e intencionalidad*, siendo responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica del señor [redacted] –derecho de protección en el manejo de sus datos–, 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*, situación que no consta acreditada fehacientemente en el presente expediente.

VIII. 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) Sancionar a [redacted] en la cantidad de **ONCE MIL DOSCIENTOS CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$11,205.00), equivalentes a *cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.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 observancia al inciso quinto del artículo 30 de la LRSIHCP, la sanción impuesta al agente económico denunciado deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los diez días 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 cuarto del artículo antes relacionado.

b) Absolver a [redacted], por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

c) Absolver a _____, por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

d) Tomar nota del lugar señalado por el licenciado Ricardo Alfonso Valencia Díaz, para efectos de recibir actos de comunicación.

e) 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

