

631-12

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

Constan agregados los escritos presentados: 1) el día catorce de febrero de dos mil trece, firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____, en el que solicita se tenga por parte a su representada y expone sus argumentos de defensa; y 2) el día dieciocho de febrero de dos mil trece, firmado por la señora _____ quien manifiesta actuar en calidad de apoderada especial de la sociedad _____, agrega documentación y solicita se admita la prueba documental que adjunta.

En virtud de lo anterior, se tiene por parte a _____, por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 30 al 35).

Ahora bien, la señora _____ desea actuar como apoderada especial de a _____ pero no presenta el poder con el que acredite facultades suficientes para actuar en el presente procedimiento, debido a que del documento con el que acredita su personería (folios 51-52) se advierte que sus facultades están limitadas a conciliar y llegar a arreglos con los consumidores ante la Defensoría del Consumidor; en consecuencia, únicamente se tiene por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 39 al 52.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar 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 a la denuncia interpuesta por el señor _____ contra _____ por la supuesta comisión de las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante 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; y, contra _____ (antes _____, por las infracciones establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la referida normativa, por mantener información del historial crediticio

E
xl
ep

desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

II. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que en el mes de diciembre de dos mil diez adquirió unos artículos al crédito con el agente económico por el plazo de treinta y seis meses, con una cuota mensual de \$44.42, crédito que fue cancelado de forma anticipada en el año dos mil once; no obstante lo anterior, el agente económico ha reportado al consumidor en la base de datos de la agencia de información, motivo por el cual solicita se borre de su historial cualquier mora actual o histórica relacionada con la cuenta con terminación en número ya que a la fecha su reclamo no ha sido atendido por la proveedora denunciada.

Por medio de resolución de folios 24 y 25, se admitió la denuncia, por las infracciones antes mencionadas contra las proveedoras denunciadas, se mandó a oír a las mismas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre las infracciones atribuidas 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, el licenciado 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 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 , de fecha doce de febrero de dos mil trece (folios 35).

Por su parte, la apoderada de , mediante su escrito de folios 37 y 38, solicitó que se le tuviera por parte en el procedimiento, y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, argumentando que no es cierto que el consumidor haya cancelado la totalidad de la cuenta con terminación en número ya que al día de presentación de su escrito la cuenta tiene un saldo de capital por el monto de \$55.88 más intereses.

Asimismo, indicó que el consumidor en fecha veintiuno de diciembre de dos mil once, adquirió otro crédito con su mandante -cuenta con terminación en número por el monto de \$992.15, aclarando que el señor mer abono hasta el día tres de abril de dos mil doce, cuando lo correcto (según el plan "período de gracia") era el día veintiuno de febrero de dos mil doce, además de señalar que dicha cuenta presenta un saldo de capital por el monto de \$816.22 más intereses.

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

E. J. P.

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 2° de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.

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

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, existe una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial, debido a los reportes sostenidos en la base de datos de _____, ya que aparentemente se ha reportado un saldo en mora en los rubros de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio*" y "*deuda comercial*", con el agente económico denunciado, afirmando el consumidor que el crédito número _____, lo canceló anticipadamente.

A. Mediante la prueba documental que consta agregada al expediente se tienen por probados los hechos que se detallan a continuación:



1. Que el señor [redacted] sentó, el día *treinta de diciembre de dos mil diez*, una solicitud de otorgamiento de crédito ante el agente económico [redacted], conforme a lo consignado en la fotocopia simple de solicitud de financiamiento (folios 41 al 43), con motivo de la compra —realizada ese mismo día— de cuatro electrodomésticos para el hogar por un precio total de \$818.50, lo cual constan en la fotocopia simple de *ticket* de compra extendido por [redacted] (folio 40); asimismo, se acreditó, mediante la fotocopia simple de pagaré a la vista sin protesto de la fecha antes referida (folios 11 y 39), la adquisición de una obligación crediticia por el monto \$758.50, la cual fue asignada al número con terminación [redacted]

2. Que en relación a dicho crédito, el consumidor presentaba, al *veintiuno de diciembre de dos mil once*, un saldo al contado de \$62.17; además, se demostró que no presentaba montos por capital vencido ni por días de atraso en sus pagos, lo anterior conforme a lo consignado en la fotocopia confrontada de constancia de consulta de crédito emitida por [redacted] la fecha antes referida (folio 4), en la que, además se hace constar que el día de pago de dicha obligación correspondía al día treinta de cada mes.

3. Del mismo modo, mediante la fotocopia simple de documento denominado “consulta de recibos y pagarés” (folio 44), en el cual se refleja el histórico de pagos desde febrero de dos mil once a octubre de dos mil once del crédito objeto de reclamo — [redacted] — se acreditó que: a) el consumidor efectuó los pagos del crédito en fechas que no correspondían a la consignada en el documento de folio 4 —día treinta de cada uno de los meses incluidos en el plazo de vigencia—; b) la falta de pago en las cuotas del crédito correspondientes a los meses de *enero, julio y septiembre de dos mil once*; c) el diez de octubre de dos mil once, el consumidor efectuó el pago de \$688.74, distribuido de la siguiente manera: \$632.86 a capital, \$54.89 a intereses, y \$0.99 en concepto de mora; y, d) el último pago se efectuó el día treinta de junio de dos mil doce, por la cantidad de \$23.01, dato que es congruente con el consignado en el documento denominado “Consulta crédito”, emitido por [redacted] el dieciocho de febrero de dos mil trece (folios 45).

4. Que los reportes negativos emitidos en la base de datos de la agencia de información en los rubros de “*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses*” y “*deuda comercial*”, en fechas dieciocho de enero y dieciséis de abril de dos mil doce —folios 3 y 19—, y doce de febrero de dos mil trece —folio 35— provenientes de la obligación objeto de reclamo, fueron efectuados por el acreedor [redacted]

5. Finalmente, se comprobó que el consumidor tenía otro crédito asignado al número con terminación [redacted] por un total de \$812.15, por la compra de dos productos para el hogar en

fecha *veintiuno de diciembre de dos mil once*, lo cual se acredita mediante la fotocopia simple de pagaré a la vista sin protesto por la cantidad de \$992.15 suscrito por el consumidor a favor de (folio 46), "Proforma de crédito" y *ticket* de compra extendido por , todos a nombre del consumidor y de fecha veintiuno de diciembre de dos mil once (folio 47); asimismo, con el *ticket* antes referido, se estableció el otorgamiento de un crédito protegido otorgado a favor del consumidor por la cantidad de \$180.00, haciendo un total de novecientos noventa y dos dólares de los Estados Unidos de América con quince centavos de dólar (folio 47).

B. Respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP consistente en *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, se advierte que en el curso del procedimiento, se ha establecido con el informe de folio 3 que el señor reportado con información negativa en la base de datos de la agencia de información en relación al crédito otorgado por el agente económico denunciado, mediante el histórico de pago de folio 44 se demostró que el consumidor presentó irregularidad en el cumplimiento de sus pagos ya que no efectuó los pagos en las fechas programadas, además omitió el pago de los meses de enero, julio y septiembre de dos mil once, situación que generó que fuera reportado en dos ocasiones durante el período de mayo a agosto de dos mil once.

En virtud de lo anterior, si bien es cierto que el consumidor realizó un pago anticipado por la cantidad de \$688.74 el diez de octubre de dos mil once, éste incumplió con el pago de las cuotas en fecha treinta de cada uno de los meses incluidos en el plazo de vigencia del crédito, lo que ocasionó la generación de la mora histórica reportada; en consecuencia, el reporte generado por , en la base de datos de la agencia de información

, ha quedado debidamente sustentado, pues el consumidor no desvirtuó la información consignada en los estados de cuenta agregados al expediente, ya sea presentando la prueba pertinente que demostrara que los pagos fueron realizados en tiempo, o refutando de falsos dichos documentos mediante los medios que la ley le franquea.

En ese orden, debe aclararse que el artículo 5 inciso tercero de la LRSIHCP, *en relación a las atribuciones conferidas a la Superintendencia del Sistema Financiero*, establece que dicha institución deberá determinar el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre el historial de crédito en las bases de datos de la agencia de información, consignando que dicho plazo no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos.

E
A
R

En ese sentido, la referida Superintendencia emitió en fecha trece de junio de dos mil doce, las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (NT-01-2012), que en su artículo 13 establece el tiempo de permanencia de los datos de los consumidores en las agencias de información, el cual dispone lo siguiente:

Art. 13.- “Los datos negativos serán eliminados del historial crediticio después de tres años de haber sido reflejados en la base de datos de las AID [Agencias de Información de Datos], en virtud de los datos mensuales enviados por el AE [Agente Económico].”

En consecuencia, tales datos negativos no constituyen la infracción administrativa atribuida al agente económico, *por cuanto son veraces y su permanencia en la base de datos de la agencia de información, no excede los plazos establecidos en la LRSIHCP y la Norma Técnica correspondiente.* Sobre esa base, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver al agente económico denunciado.

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 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 otra parte, ha quedado establecido que la información que generó el reporte sostenido por _____, corresponde al comportamiento irregular de pago presentado por el consumidor respecto de la obligación crediticia controvertida por el mismo en su denuncia.

V. En cuanto a la infracción regulada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP atribuida a la sociedad _____ *mantener la información del historial crediticio con datos desactualizados,* es necesario acotar, que ha quedado acreditado que los reportes negativos emitidos por el agente económico en la base de datos de la referida agencia de información, específicamente, en el rubro de morosidad histórica, se encontraban dentro del plazo de permanencia de los datos negativos; por tanto, resulta procedente absolver sobre la citada infracción.

Por otra parte, en relación a la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, esto es *por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces,* si bien, en el expediente no constan agregados los elementos de prueba que

demuestren fehacientemente que los reportes negativos que mantuvo a disposición de los agentes económicos que tienen acceso a su base de datos fueron emitidos por —acreedor consignado en los reportes—, de la lectura del estado de cuenta emitido por (folio 44) ha quedado acreditado que dichos reportes obedecen a morosidad histórica proveniente del comportamiento crediticio del consumidor en su obligación con .. proveedora que ha utilizado el nombre comercia en los estados de cuenta por ella misma presentados. Por tal motivo, no se ha acreditado fehacientemente que la información proporcionada, mantenida y transmitida por la agencia de información no es exacta y veraz, siendo procedente aplicar en este caso (dadas las circunstancias particulares) lo más favorable a la denunciada en cuanto al elemento de culpabilidad en el análisis de tipicidad, y absolver de responsabilidad a la sociedad por dicha infracción administrativa.

VI. 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 atribuidas consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

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

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

d) Notificar esta resolución 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

9

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959