

606-12

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

El día catorce de enero y catorce de febrero de dos mil trece, se presentaron los siguientes escritos: a) el firmado por el _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de _____ por medio del cual se muestra parte en el procedimiento; y, b) el suscrito por el _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____, a través del cual solicita se le tenga por parte y se admita la prueba documental presentada.

Por parte a la proveedora _____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, _____ y por agregada la documentación que anexa a su respectivo escrito (folios 28 al 32).

Por parte a la proveedora _____ a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, _____ y por agregada la documentación que anexa a su respectivo escrito (folios 35 al 40).

Ahora bien, el apoderado de _____, sostiene que no se ha dado cumplimiento a lo regulado en el artículo 25 inciso primero de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas –en adelante _____, respecto a dictar una resolución motivada, posterior al análisis de la documentación aportada por el agente económico y la agencia de información, previo a determinar si es procedente enviar el expediente a este Tribunal administrativo, asimismo, indicó que el Centro de Solución de Controversias omitió la posibilidad de resolver el conflicto según lo regulado en el artículo 37 _____ aclarando que el señor _____ no interpuso su solicitud ante el agente económico conforme a los requisitos del artículo 22 de la _____, motivo por el cual considera procedente desestimar las infracciones que se atribuyen a su mandante.

En relación al argumento del apoderado del agente económico, en el que afirma que no se ha cumplido con la emisión de la resolución motivada a la que se refiere el artículo 25 de la _____ es menester aclarar que el referido artículo señala que “la Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y/o de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes.



Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, *así como las sanciones que correspondan*, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique, modifique o cancele la referencia correspondiente”.

En cuanto al diseño procedimental establecido en los artículos relacionados, los mismos carecen de claridad con relación a las competencias tanto del Centro de Solución de Controversias como de este Tribunal, pues la ley en referencia no ha respetado la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor y tampoco le da atribuciones diferentes a dichas unidades organizativas.

En razón de lo anterior, este Tribunal, mediante una interpretación sistemática de la ley y realizando una adecuación de los artículos antes detallados a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, de conformidad a las potestades dadas en la Ley de Protección al Consumidor —en adelante — a los intervinientes en el presente procedimiento, advierte que el Centro de Solución de Controversias siempre será el encargado de la recepción de las denuncias que presente el consumidor; asimismo, recopilará la información que considere pertinente, de la cual dispondrá este Tribunal para iniciar el procedimiento (artículo 6 inciso 2° , para que, en respeto a las garantías correspondientes y confiriéndole audiencia a las partes intervinientes —de conformidad a lo consignado en los artículos antes relacionados—, se dicte la resolución que corresponda.

En ese sentido, es evidente que existe *una separación funcional entre ambas unidades organizativas, quedando clara, además, la independencia con la que este Tribunal adopta sus decisiones, luego de seguir el debido proceso mediante el cual se respeten las garantías de las partes, tal como ha sucedido en el presente caso.*

En armonía con todo lo anterior, sobre el argumento del apoderado del agente económico, en cuanto que no se dictó la resolución a la que se refiere el artículo 25 de la debe reiterarse que el procedimiento establecido en la no obliga a este Tribunal a conferir audiencia a los agentes económicos y agencias de información denunciados, previo a emitir la resolución a que se refiere dicha normativa, pues en la fase de investigación que corresponde al Centro de Solución de Controversias ya se ha conferido audiencia por cinco días que se encuentra contemplado en el artículo 24 inciso segundo de la ; sin embargo, el Tribunal ha establecido dicho plazo en función de garantizar los derechos que asisten a los denunciados. Y es que, la Sala de lo Constitucional, en su jurisprudencia reiterada, ha establecido claramente que cuando una ley no regule un procedimiento específico, el derecho de defensa se garantiza

confiriéndole audiencia al denunciado. Por tanto, no es atendible lo argumentado por el [redacted] en cuanto a la inobservancia del debido proceso que asiste a la denunciada.

Ahora bien, respecto del supuesto incumplimiento al artículo 36 de la [redacted], el cual dispone que, a fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores, *podrán* utilizarse los medios alternos de solución de controversias, que se regulan en el Capítulo II del Título IV de la [redacted] en los cuales se prevé una serie de vías para solucionar los conflictos entre consumidores y proveedores, encontrándose entre ellos: el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Dichos medios propician la comunicación, el entendimiento y las buenas relaciones entre las partes.

En ese orden de ideas, del precepto citado, se colige que *las partes tienen a su disposición el derecho a utilizar los medios alternos de solución de conflictos contenidos en la normativa de consumo, sin negar en ningún momento la posibilidad para que entre el consumidor y el agente económico o de información logren un acuerdo en instancias previas o, incluso, iniciado ya el procedimiento sancionatorio.*

Asimismo, debe aclararse que se ha realizado una revisión exhaustiva del expediente administrativo, verificando que entre la documentación agregada al mismo, no consta ninguna petición expresa del consumidor para proceder a dirimir el conflicto por medio de la conciliación o mediación, tal y como lo indican los artículos 111 y 115 de la [redacted].

Por consiguiente, se comprueba que aún cuanto las partes tienen derecho de acceder a los medios alternos de solución de conflictos no han hecho uso de los mismos, *sin que —bajo ningún supuesto se esté impidiendo utilización;* y, este Tribunal no se encuentra facultado para exigir tal requisito como presupuesto procesal —indispensable y previo— para el inicio del procedimiento sancionatorio en los supuestos regulados por la [redacted]. Por tanto, no concurre el incumplimiento al procedimiento alegado por el apoderado [redacted].

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 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 [redacted] contra las sociedades [redacted] (antes [redacted], por supuestas infracciones a la [redacted]).

En dicha denuncia, el consumidor manifestó que el día veinticinco de marzo de dos mil nueve, canceló el monto de [redacted] en virtud de un acuerdo [redacted].

Handwritten initials: a stylized 'P' with a horizontal line, followed by a Greek letter 'Σ' and a double underline 'Z'.

alcanzado con el agente económico, por la mora generada de dos créditos -uno rotativo y uno de producción- contratados con éste. No obstante, acotó que a la fecha de presentación de su denuncia, su historial crediticio aun reflejaba reporte de mora por dicha deuda, por lo que, solicitó que sus datos sean eliminados de la base de datos de la agencia de información

Por medio de la resolución de inicio de folios 19 y 20, se admitió la denuncia contra el agente económico , por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la 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 , por las supuestas infracciones reguladas 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, el apoderado de presentó el escrito de fs. 26 y 27, por medio del cual argumentó incumplimiento al procedimiento regulado en la LRSIHCP que ya fue analizado anteriormente en la presente resolución.

Asimismo, señaló que el no interpuso su solicitud ante el agente económico conforme a los requisitos del artículo 22 de la y que con la información proporcionada por su mandante ante los requerimiento del Centro de Solución de Controversias, se ha hecho constar que en fecha nueve de mayo de dos mil doce, no existía ningún reporte en la base de datos del agente de información generado por ; por consiguiente, solicita se absuelva a su mandante, ya que no ha cometido ningún incumplimiento a las infracciones atribuidas.

Por su parte, el apoderado de sostuvo 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
de fecha once de febrero de dos mil trece (folios 40).

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

II. Expuesto lo anterior, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la 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 _____; 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 _____ es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la _____ 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 _____ 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 [redacted] 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 [redacted], 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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] de los cuales se desprende que, existe una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido al reporte sostenido en la base de datos de [redacted], ya que aparentemente se ha reportado al consumidor en el rubro de "*deuda con instituciones bancarias*" con una deuda pendiente que alega ya fue cancelada.

① E
Z

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.

ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 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

La normativa en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
Normales	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
Subnormales	
Categoría B	5%
Deficientes	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
De difícil recuperación	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
Irrecuperables	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 – 1000.

Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las

probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para producir un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, la puntuación del crédito contiene información como el ingreso mensual de los 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 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. Respecto de la denuncia presentada, este Tribunal debe hacer las siguientes valoraciones:

En el presente caso, se cuenta con cuatro informes emitidos por la
., el primero de dichos informes, de fecha trece de abril de dos mil doce
(folio 9), se comprueba que el presentaba reporte por parte de
en el rubro denominado ' a febrero
de dos mil doce, referencia 7871," con un saldo de un saldo en mora de ; por el
contrario, en los últimos tres informes de ocho y nueve de mayo de dos mil doce, y once de febrero
de dos mil trece (folios 13, 15 y 40), el consumidor no presenta reporte alguno por parte del agente
económico denunciado.

Entre la documentación agregada al expediente, se encuentra el finiquito emitido por la
, en virtud del acuerdo de pago alcanzado entre ambas partes, por los
créditos identificados bajo las referencias número



y _____), emitido con fecha veinticinco de marzo de dos mil nueve, y los comprobantes de abono a los créditos antes referidos.

C. Respecto de la infracción al artículo 28 letra i) de la _____ por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, se advierte que el _____ saneó sus saldos en mora a través del último abono de doscientos veinte dólares _____ realizado el día veinticinco de marzo de dos mil nueve, fecha en la que le fue emitida la respectiva cancelación de deuda (folios 4) por

La mora debe entenderse como el atraso en el pago de capital y/o intereses, suscitado después de la fecha de vencimiento del pago parcial o total pactado. En ese sentido, de los comprobantes de pago y del finiquito entregado al consumidor, puede advertirse que el consumidor no tenía saldos en mora pendientes de pago por los créditos objeto del reclamo.

No obstante lo anterior, según los hechos probados, al trece de abril de dos mil doce, el referido consumidor se encontraba reportado en el rubro de _____ por el referido agente económico, después de haber obtenido el finiquito de sus obligaciones. .

De conformidad con lo establecido en el art. 18 letra a) de la _____ el agente económico tiene la obligación de *proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados*; y además, en el presente caso, conforme a lo dispuesto en la letra c) del art. 18 de la _____ el agente económico tenía la obligación de *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*; es decir, que a más tardar el treinta de marzo de dos mil nueve, el agente económico debía haber enviado una actualización de la información del consumidor a la agencia de información.

Sin embargo, _____ no acreditó, mediante el respectivo respaldo documental, que la información negativa del historial crediticio del consumidor que motivó la suscripción del acuerdo de pago negociado con el agente económico y que consta agregado a folio 3 haya sido comunicado a la agencia de información denunciada dentro del plazo previsto en el art. 18 letra c) de la _____ por el contrario, después de casi tres años de haber sido cancelada la obligación, el _____ seguía reportándola como deuda actual con saldo en mora. Y, es importante señalar que la proveedora tampoco aportó la prueba pertinente que justificará que la información contenida en el reporte de folio 9 correspondía a una mora histórica proveniente del incumplimiento

de una obligación crediticia distinta a la de referencia que fue declarada cancelada el veinticinco de marzo de dos mil nueve.

El apoderado del agente económico únicamente se ha limitado a expresar que no son ciertas las infracciones que se le atribuyen, y que no se siguió el procedimiento establecido en la

Al respecto, es importante mencionar, que la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de resolución definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006 —en la que se declaró legal un acto pronunciado por este Tribunal—, claramente ha manifestado que “*si bien la presunción de inocencia es un estado en el cual se encuentra todo aquel sujeto a quien se le impute una infracción o delito, la misma no implica absoluta inacción en la prosecución del procedimiento*”.

En la misma resolución, se determinó que “*la presunción de inocencia es un principio constitucional íntimamente vinculado al derecho de audiencia y de defensa, los cuales en su conjunto forman parte del complejo grupo de garantías constitucionales que deben ser observadas de forma efectiva en todo proceso o procedimiento. De modo que cuando a una persona se le atribuye un ilícito administrativo o penal, el mismo es considerado inocente en carácter presuncional, de cara a la acción u omisión que en ese momento se le atribuye, quien por esa misma calidad tiene todo el derecho a defenderse, demostrando que lo atribuido no es cierto, en los momentos del procedimiento diseñados para tal efecto*”.

En ese sentido, es menester señalar que, independientemente que haya o no mora de parte del consumidor, el tipo sancionable contenido en la s 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 , los 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 no han sido agregados ni comprobados fehacientemente por el agente económico, a pesar que de conformidad con el art. 18 letra d) de la es su obligación *brindar la información que le soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales*; y que en aplicación del principio de la carga dinámica de la prueba, debe aportarla el que tenga mayor acceso a la misma.

En conclusión, en el presente procedimiento se comprobó que el agente económico incurrió en la infracción al artículo 28 letra i) de la , ya que proporcionó, mantuvo y transmitió datos del que no eran exactos o veraces; pues, a pesar que el

PD E
H

agente económico sostuvo que no es cierto lo denunciado por el consumidor, éste no comprobó que el reporte negativo obedecía a datos exactos y actuales de una mora histórica generada por el incumplimiento de pago de las obligaciones adquiridas por el denunciante respecto del crédito otorgado por _____, identificado bajo la referencia

En relación a lo anterior, ha de recordarse que el agente económico debe *asumir las responsabilidades y consecuencias de sus propios actos*, puesto que 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 _____ en contra de su derecho a la fidelidad de la información, establecido en el art. 14 de la _____ según el cual *los datos de carácter personal y crediticio serán exactos y actualizados, de forma periódica, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente*.

Respecto del 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.

Así, en el presente procedimiento se comprobó que _____ incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, ya que reportó información del comportamiento crediticio del consumidor, respecto de las cuentas bajo referencia

_____ y _____ sin comprobar la calidad de deudor del _____ si los saldos en mora a la fecha del reporte. Por consiguiente, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la*

E. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la _____ por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester señalar que el artículo 21 de la _____ establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En el presente procedimiento no consta que el _____ 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 conducta ilícita; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción al artículo 28 letra a) de la _____ que le ha sido atribuida.

V. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la [redacted] atribuidas a la sociedad [redacted], por mantener la información del historial crediticio con datos desactualizados y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, no se ha comprobado que los datos negativos de la consumidora reflejados en el rubro de *deuda con instituciones bancarias a febrero de dos mil doce*, del informe del record crediticio de fecha *trece de abril de dos mil doce*, difieran de la información negativa reportada por la sociedad [redacted] la referida agencia de información durante dicho período; en ese sentido, es procedente absolver a la referida agencia de información respecto de dichas infracciones.

VI. El artículo 25 inciso segundo de la [redacted] 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 [redacted] según se verifica a folios 13, 15 y 40; por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VII. Previo a establecer el monto de la sanción administrativa, es menester aclarar que en virtud de la sujeción a la ley, la Administración pública, únicamente puede actuar sobre la base de una norma previa que la habilite. Es la ley, entonces, la que delimita y construye su actuación. Dicha Administración encuentra su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge el último inciso del artículo 86 de la Constitución, el cual señala que "Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley". En consecuencia, las facultades de los funcionarios de la Administración pública tienen su fundamento último en la propia Constitución, es decir, mediante el principio de legalidad detallado en la misma.

En ese sentido, para fijar el monto de la referida sanción, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, al respecto el artículo 30 letra a) 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 servicio, y hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector de 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 obtenido; así como 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.

1. En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades bancarias, mediante la prestación de servicios financieros integrales para empresas y personas particulares, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en el territorio ; por tratarse de un banco, el monto de su capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a e los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la , 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.

2. Ahora bien, es necesario tener en cuenta que la infracción al artículo 28 letra i) de la , es grave, y que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico actuó con negligencia al proporcionar, mantener y transmitir datos del que no eran exactos o veraces, ya que el reporte generado en la base de datos de la agencia de información durante los primeros quince días del mes de abril de dos doce, tenía como base una deuda –mora histórica- proveniente de una obligación crediticia que no fue debidamente justificada por el agente económico.

En ese sentido, y en virtud de la responsabilidad a qué da lugar su actuar, esto es por el incumplimiento a la obligación que posee de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable, aunado el hecho que con su actuar atentó contra el derecho al honor del consumidor por el manejo indebido de su historial crediticio, pues la calificación negativa utilizada a partir de la información inexacta reportada representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— del afectado, frente a otros agentes económicos. En consecuencia, es procedente la imposición de la sanción establecida en los términos indicados en el artículo 30 de la .

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; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 23, 24, 25, 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 la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la

b) Sancionar a _____ con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,410.00), equivalentes a *cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la _____, en concepto de multa por la infracción al artículo 28 letra i) de la _____ por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

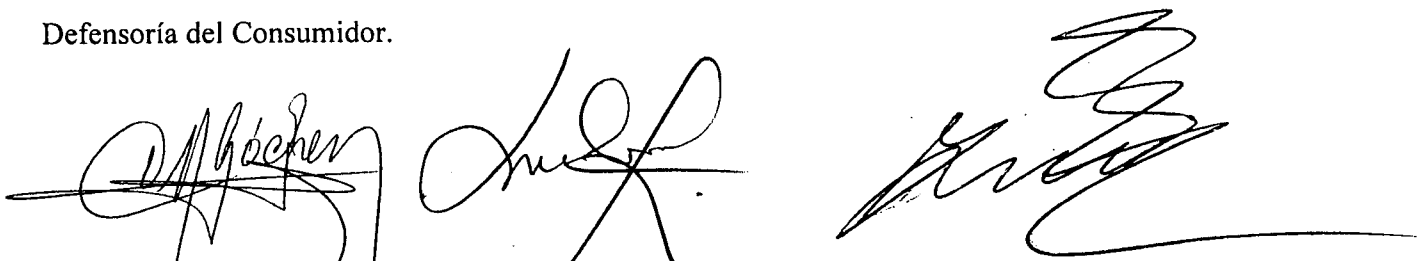
En observancia al inciso tercero del artículo 30 de la _____ que preceptúa que, sin perjuicio de lo establecido en el art 25 de la misma ley, el procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la ley de la entidad aplicadora –siendo para el presente caso la Ley de Protección al Consumidor– de la _____ la sanción impuesta al agente económico denunciado deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los cinco días hábiles 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 final del artículo 149 de la _____, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la _____

Además, se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución no admite ningún recurso de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

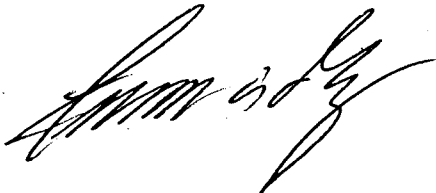
c) Absolver a _____, por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la _____

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

e) Notificar esta resolución a 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

15

