

1127-12

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

Por recibidos los escritos presentados: a) el día once de febrero de dos mil trece, por el licenciado [redacted], en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de [redacted], a través del cual solicita se le tenga por parte, contesta la audiencia conferida e incorpora el reporte físico del historial de crédito del señor [redacted] el día uno de marzo de dos mil trece, por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado de [redacted], mediante el cual solicita se le tenga por parte, contesta la audiencia conferida y ofrece la práctica de prueba testimonial y pericial.

Tener por parte a la proveedora denunciada [redacted], a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado [redacted]; y agregar la documentación que anexa a su escrito (folios 40 a 46).

Tener por parte a la proveedora denunciada [redacted] que puede abreviarse [redacted], a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, el licenciado [redacted] y agregar la documentación que anexa a su escrito (folios 52 al 56).

Ahora bien, en el escrito que antecede el apoderado del agente económico, sostuvo que el denunciante continuaba siendo reportado en la base de datos de la agencia de información, porque la cantidad de \$ [redacted] que el denunciante entregó al señor [redacted] (en su calidad de gerente de la [redacted]) para cancelar la deuda de su crédito —por el acuerdo de pago alcanzado—, nunca fue abonado al crédito, lo cual se refleja en el estado de cuenta, agregando que, su mandante advirtió tal situación con ocasión de la denuncia presentada por el consumidor, por lo que al cerciorarse del acuerdo alcanzado, procedió con el envío de la solicitud de cancelación de la información negativa a la agencia de información.

Por lo anterior, ofreció prueba testimonial de descargo con la cual pretende establecer que el agente económico realizó, desde que tuvo conocimiento del presente proceso, las gestiones necesarias para solventar la situación del consumidor; asimismo, solicitó la práctica de prueba pericial en el historial crediticio del señor [redacted], a fin de demostrar que el agente económico

no actualizó los datos de cancelación del crédito en la base de datos de la agencia de información porque la cuenta presentaba saldos pendientes de pago por los motivos antes expuestos.

Sobre dichos puntos, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento —judicial o administrativo— las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

Respecto a la petición del agente económico de ordenar diligencias de entrevista de testigos, este Tribunal advierte, que con base a lo dispuesto en el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual literalmente dispone: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*, ésta resulta inconducente para probar los hechos que pretende, es decir que realizó las gestiones necesarias para rectificar la información negativa reflejada en la base de datos de la agencia de información, pues la prueba idónea para desvirtuar la infracción atribuida es la documental, la que él mismo apoderado ha incorporado al procedimiento y consta a folios 54.

Por otra parte, en relación a la prueba pericial solicitada, con la que pretendía establecer que el motivo por el cual la información del historial crediticio del señor [] reflejaba saldos pendientes de pago fue porque el dinero pagado por el consumidor no fue abonado a la cuenta objeto del reclamo, resulta impertinente, ya que le corresponde a la proveedora presentar la documentación respectiva que acredite la existencia de una obligación contractual adquirida por el denunciante, así como el estado de morosidad en que incurrió él mismo, a efectos de justificar la emisión de los reportes con información negativa —sobre la existencia de una deuda— en la base de datos de la agencia de información.

Por lo tanto, resulta inadmisibles la toma de dichas entrevistas y la prueba pericial en el historial crediticio del consumidor solicitadas por [], por no resultar idóneas a los fines que persigue el presente procedimiento sancionatorio.

Decidido lo anterior, y en vista que ha concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar el análisis de fondo por lo cual se hacen las consideraciones siguientes:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1127-12, 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 . . . a, contra las sociedades . . . , por la supuesta comisión de las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de . . . de las Personas —en adelante . . . —; y, . . . (antes . . .), por las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la referida normativa.

En dicha denuncia, el consumidor sostuvo que las solicitudes de créditos presentadas en diversas casas comerciales, le fueron denegadas por encontrarse reportado con mala calificación de riesgo en la base de datos de la agencia de información . . . situación por la cual, se presentó en las oficinas de la referida agencia a solicitar información, manifestándole que el agente económico lo reportó por mora actual e histórica. Agregó, que al presentarse en las oficinas del agente económico . . . les explicó que el crédito por el cual estaba siendo reportado, lo canceló en noviembre del año 2005, requiriéndole la presentación de los recibos de pago y de la cancelación del crédito.

Finalmente, indicó que en fecha 21/11/2005, en audiencia de conciliación celebrada en las oficinas de la Dirección de Protección al Consumidor, alcanzó un acuerdo con el agente económico con el objeto de cancelar el crédito, consistente en realizar el pago de la cantidad de \$. . . correspondiente a la cuota del mes de diciembre, eximiendo del pago de los intereses generados por los pagos que no efectuó en las respectivas fechas; por lo anterior, procedió el pago en fecha 01/11/2005, recibiendo la cancelación del crédito. En ese sentido, el denunciante solicitó en el CSC la corrección de su calificación de riesgo, ya que la deuda objeto de reclamo ya fue cancelada.

Se admitió la denuncia y en la misma resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre las infracciones atribuidas; así como, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder.

Durante el plazo de audiencia otorgado, el apoderado de . . . sostuvo que el reporte obedeció a un mal entendido, ya que la cantidad que el denunciante canceló por el acuerdo de pago alcanzado con el gerente de la . . . , no fue abonado a la cuenta, motivo por el cual solicitó la absolución definitiva de su mandante.

Por su parte, la agencia de información . . . contestó en sentido negativo la audiencia conferida a través de su escrito de folio 40, manifestando que la información que consta en el reporte del historial de crédito del consumidor se encontraba actualizada, dado que el agente económico denunciado envía su reporte periódicamente; por tanto,

su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la impresión simple del reporte físico del historial de crédito del señor

Concluido así el trámite que señalan los artículos 24 y 25 de la 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 (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.

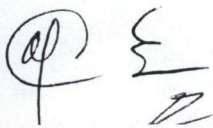
2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, 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 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 2° 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.

El artículo 14 letra b) de la [redacted] 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 [redacted] 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 consignadas en el 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.

III. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el señor [redacted], de los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad [redacted] por una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, el consumidor afirma que dicha deuda 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 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 E r existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, , y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa , en su artículo 18, establece las categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero y la aplicación de los porcentajes de reserva mínima de saneamiento que 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

Handwritten signatures and initials.

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.

B. En el presente caso, consta agregada prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, a través de la impresión de informe de fecha 15/02/2012 (folio 19), se demostró que el consumidor presentaba reporte negativo en la base de datos de la agencia de información _____ en los rubros de *mora actual tarjetas de crédito y comercio*, refleja un saldo en mora con fecha de inicio del 16/07/2005; *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*, reportado un número de 13 veces de 03/2011 a 03/2012; y, *deuda comercial*, refleja monto, saldo, y, fecha de otorgamiento 16/12/1999, por parte del acreedor _____, información negativa que se mantuvo en el reporte de fecha 29/05/2012 (folio 22), reportando al denunciante un número de 14 veces de 03/2011 a 04/2012 en el rubro de *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*.

Por el contrario, en el último informe de fecha 07/02/2013 (folio 46), el consumidor no presenta reporte alguno por parte del agente económico denunciado.

El denunciante por su parte presentó la fotocopia simple de recibo provisional N° 333 (folio 10) emitido por _____, con el que estableció el abono efectuado el día 01/11/2005 para la cancelación del saldo total del crédito número 0613009019, de la cual reclama en su denuncia; además, con la fotocopia simple de constancia de fecha 01/11/2005 (folio 6) emitida por el señor _____, en su calidad de gerente del agente económico,

comprobó que a dicha fecha no tenía ninguna obligación pendiente de pago en relación al crédito objeto de reclamo.

Asimismo, con la fotocopia confrontada del contrato de mutuo prendario de fecha 16/02/2000, otorgada por _____, a nombre del señor _____ (folio 11-16), quedó comprobado que el denunciante recibió de parte del agente económico, cierta cantidad de dinero a título de mutuo con garantía prendaria sin desplazamiento por el plazo y bajo las condiciones detalladas en el referido documento, gravamen prendario que fue cancelado mediante acta notarial de fecha 08/11/2005 (folio 17), la cual fue inscrita en el Registro de Prendas del Registro de Comercio el día 14/12/2005 (folio 18), y en la misma acta el representante de la referida _____ declara que "su representada ha recibido el capital e intereses a los que se refiere la escritura pública de mutuo prendario que antecede".

Sin embargo, según la impresión simple de estado de cuenta extendido por el agente económico el día 14/06/2012 (folio 26-28), el denunciante aún presentaba un saldo en mora al 13/06/2012, el cual se mantiene al 25/02/2013, conforme a lo consignado en la certificación de estado de cuenta de fecha 26/02/2013 (folio 54).

C. Corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la _____ atribuidas al agente económico denunciado.

(i) 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 señalar 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 conducta ilícita; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP que le ha sido atribuida.

(ii) En cuanto a 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*, se advierte que el señor Nochez Leiva, saneó sus saldos en mora a través del último abono realizado el día 01/11/2005 (folio 10), fecha en la que le fue emitido el respectivo recibo de cancelación de deuda (folio 6) 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, del comprobante de pago, finiquito entregado al consumidor y de la cancelación de gravamen prendario (folios 17 y 18), puede advertirse que el consumidor no tenía saldos en mora pendientes de pago por los créditos objeto del reclamo a noviembre de 2005.

No obstante lo anterior, según los hechos probados, al 15/05/2012 y 29/05/2012, el referido consumidor se encontraba reportado en los rubros de *mora actual tarjetas de crédito y comercio*, *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*, y, *deuda comercial*, por haber obtenido el finiquito de su obligación, reportes negativos que fueron aceptados por el referido agente económico en sus argumentos de defensa, considerando que éste obedeció a un error que rectificó con posterioridad a la denuncia.

En ese sentido, en el presente procedimiento administrativo sancionador se ha comprobado que: (i) a la fecha en que el consumidor interpuso su denuncia 15/05/2012, no tenía obligación pendiente de pago con

; (ii) el agente económico ya no tenía la posibilidad de reportar el comportamiento crediticio en el rubro de morosidad histórica, por cuanto, ya había transcurrido el plazo de *tres años de permanencia para los datos negativos*, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 5 de la LRSIHP; y, (iii) que el agente económico proporcionó y transmitió información a la agencia de información, que no era veraz, pues lo reportó por mora actual e histórica de tarjetas de crédito y comercio, y deuda comercial con saldos y mora inexistente, después de más de tres años de que le correspondía actualizar los datos referente a la obligación objeto de reclamo, tal como se ha comprobado y aceptado por la proveedora, configurando así la conducta establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSHCP.

Respecto a la responsabilidad y al grado de intencionalidad con el que actuó el agente económico, en el presente caso, es preciso tener en cuenta que el agente económico tenía casi siete años —contados a partir de la fecha de haber cancelado la deuda—, sin proporcionar la información de conformidad con lo establecido en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP, aunado al hecho, que tampoco consta que hubiera sido comunicado a la agencia de información denunciada la actualización de los datos del crédito objeto del reclamo, dentro del plazo previsto en el art. 18 letra d) de la LRSIHP.

En ese sentido, se concluye que el agente económico ha actuado de forma *dolosa*, pues aun conociendo sus obligaciones legales y técnicas y sabiendo que la obligación había sido cancelada e

incluso había liberado la garantía otorgada a su favor, continuó proporcionando, manteniendo y transmitiendo datos del consumidor que no eran veraces, obviando además su obligación de actuar con la diligencia debida de un comerciante en negocio propio, para garantizar que los datos del consumidor afectado fueran exactos. Por consiguiente, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la LRSIHCP.*

IV. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX S.A. DE C.V.*, 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 los rubros de *mora actual tarjetas de crédito y comercio, mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses; y, deuda comercial*, de los informes de los records crediticios de fecha 15/05/2012 y 29/05/2012, difieran de la información negativa reportada por la sociedad

a la referida agencia de información durante dicho período. En ese sentido, es procedente absolver a la referida agencia de información respecto de dichas infracciones.

V. 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 *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX* según se verifica a folio 46; por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VI. Para establecer el monto de la sanción administrativa a imponer a la *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX* por haberse comprobado la infracción contenida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, 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.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que proporciona servicios financieros, asistencia técnica, asesoría y servicios complementarios, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de su sucursal ubicada en el municipio de

_____ 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, utilicen o disfruten de los servicios que como proveedor suministra.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta que la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, es grave, y que, se comprobó que el agente económico al proporcionar, mantener y transmitir datos del señor _____ que no eran exactos ni estaban actualizados, ocasionó un menoscabo al derecho al honor, al patrimonio y a la propia imagen del referido denunciante durante los años que duraron indebidamente los reportes en la base de datos de la agencia de información, puesto que la calificación negativa utilizada en los informes objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— que pudo ocasionar perjuicios frente a otros agentes económicos, conforme a lo manifestado por éste en su denuncia.

Además, tal como se estableció anteriormente, el agente económico actuó de forma dolosa. En consecuencia, es procedente la imposición de la sanción establecida en los términos indicados en el artículo 30 de la LRSIHCP.

VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 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 LRSIHCP.

b) Sancionar a

_____, con 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 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 LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por

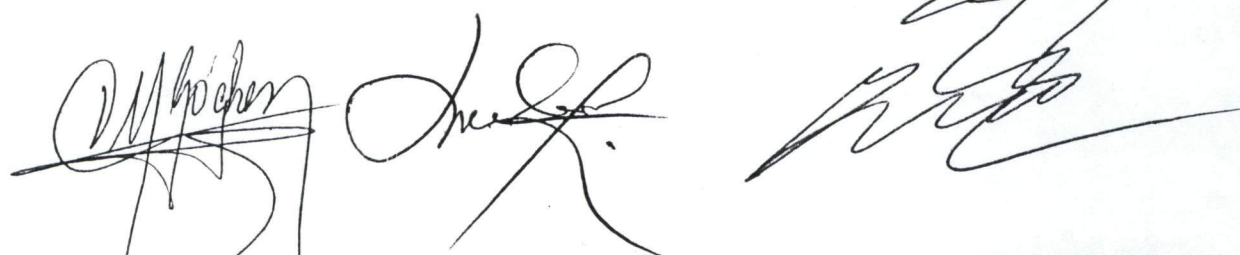
en concepto de multa por la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

En observancia al inciso tercero 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 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 LPC, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la LRSIHCP.

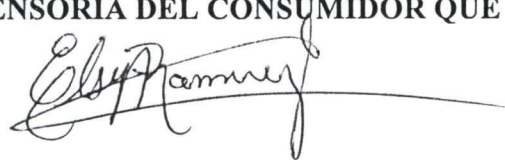
c) Absolver a [redacted] por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

d) Tomar nota del lugar, número de telefax y correo electrónico señalado por los licenciados [redacted], 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/e



1171 800 100 000

