

385-13 Acum.

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

Por recibidos los siguientes escritos y documentación adjunta:

PERSONA QUE INTERPONE ESCRITO/NOMBRE DE SOCIEDAD	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO	DOCUMENTOS ANEXOS A FOLIOS
I	16/07/2013		
	1) 17/07/2013		
	2) 15/11/2013		
	15/11/2013		

En atención a las peticiones realizadas en los escritos que antecede, es procedente:

1. *Dar intervención a* a través de sus apoderados generales judiciales con cláusula especial, licenciados

I por agregada la documentación antes relacionada.

2. *Tener por parte a la proveedora denunciada*, por medio de su apoderado general administrativo y judicial con facultades especiales, licenciada; y agregar la documentación antes relacionada.

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 sobre la base de la certificaciones remitidas por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC—, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los señores contra las sociedades de por la supuesta comisión de las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el —en adelante LRSIHCP—, por desatender las solicitudes de los consumidores o clientes de rectificación, modificación o cancelación de datos personales, por mantener información del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y, en contra de (antes por las infracciones reguladas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, por mantener información del historial crediticio desactualizada; y, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces.

II. En sus denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor . manifestó que adquirió un crédito con . empresa que sin previo aviso desapareció; sin embargo, después de casi 4 años, recibió llamadas de cobro de la empresa . por una deuda pendiente de pago con el agente económico denunciado, llegando a un acuerdo de pago por la cantidad de . contra entrega del documento de cancelación, pago que hizo efectivo en fecha 15/11/ ., recibiendo el finiquito, en donde se estableció que en los próximos 8 días hábiles girarían instrucciones para eliminar la mora actual e histórica reportada en la base de datos de la agencia de información. No obstante lo anterior, continúa siendo reportado, situación que está afectando la solicitud de crédito presentada ante una institución financiera. Por lo anterior, solicitó en el CSC el cumplimiento de lo estipulado en el finiquito, así como, que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte de mora por considerarlo injusto, ya que se encuentra al día en el pago de sus cuotas.

Por su parte, el señor . expuso que en el mes de febrero del año 2011, adquirió con el agente económico denunciado un crédito para el plazo de 24 meses, por la compra de una computadora marca . que incluía una garantía de 1 año, agregando, que después de 5 meses de uso dicho bien presentó fallas en su funcionamiento presentando su reclamo el día 04/07/ . no obstante lo anterior, en fecha 19/07 ., el bien ingresó nuevamente al taller sin recibir —desde esa fecha— a la fecha de interposición de su denuncia —07/06/ .—, información alguna sobre la condición de la computadora, por lo que, al no recibir cobro alguno de parte del agente económico denunciado, tuvo por extinguida su obligación de pago. Sin embargo, al consultar su historial de crédito con la agencia de información denunciada se percató del reporte negativo emitido por ., el cual considera indebido, ya que el incumplimiento de la garantía por parte del agente económico originó la situación de mora. En ese sentido, solicitó en el CSC la eliminación de la información negativa de la base de datos de la agencia de información por considerar que dicho reporte es indebido.

Se admitieron las denuncias en contra de . y en contra de . 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, los apoderados de . de . contestaron en sentido negativo la audiencia conferida, mediante los escritos de folios 25 y 91, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito de los denunciados estaba actualizada, dado que la ., 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 de los reportes físicos del historial de crédito de los señores

de fechas 12/07/ — y 14/11/ —, respectivamente.

Por su parte, la apoderada c en relación a los hechos denunciados por el señor :scrito de folio 32—, argumentó que el consumidor adquirió dos créditos con su representada, los cuales fueron cancelados con un período de mora superior a 4 años; asimismo, aclaró que no es cierto que . de haya desaparecido sino que implementaron un nuevo nombre comercial, y presentó la impresión del historial de gestiones de cobro registradas en el sistema, en donde constan las promesas de pago realizadas por el denunciante y que nunca cumplió, lo que confirma que el atraso de pago del cliente fue real. Finalmente, indicó que como parte del acuerdo de cancelación de deuda, su mandante ofreció solicitar a la agencia de información dar de baja el reporte negativo del señor procedimiento que se llevó a cabo por medio de correo electrónico el día 07/12/ (dentro de los primeros 15 días del mes), por lo que, no es cierto que su mandante incurrió en las infracciones atribuidas, más aún, cuando se eliminó incluso el reporte de mora histórica.

En cuanto a los hechos denunciados por el señor —escrito de folios 98 y 99—, sostuvo que éste adquirió un crédito para 24 meses el día 23/02/ del cual únicamente pagó una cuota con cero días de mora; además, respecto a la falta de información del bien objeto de reclamo, aclaró que el consumidor no realizó ningún pago a la cuenta desde el mes de mayo , a pesar de tener en su poder el artículo, y que en todo momento el agente económico dio cumplimiento a la garantía, situación que consta en el acta final de conciliación de la segunda denuncia presentada por el incumplimiento de la garantía Por último, refirió que el consumidor hizo entrega del bien en el mes de mayo dando por terminada la obligación contractual.

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

III. Expuesto lo anterior, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se determina la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).



1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 4 de marzo de 2011, en el amparo 934-2007, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de este derecho, se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa *“presupone –frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información– que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales –individuales y familiares–, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites”*. Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas, a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo, esto es, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

En efecto, frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática, se procura satisfacer la necesidad de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos; por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

Cabe señalar que, desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

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

agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante, pues sobre la base de esos datos, el agente económico decide conceder o denegar el financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto a recurrir a formas de crédito irregulares.

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha 27/07/2011; la cual, de acuerdo a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados de forma periódica, por lo

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a stylized 'P' and 'E' with a flourish.

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 [redacted], las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, y por parte de [redacted], 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 los consumidores, de los cuales se colige que existiría una posible afectación a los derechos de los denunciados mediante el manejo de su historial crediticio, debido a supuestos reportes negativos sostenidos en la base de datos de la agencia de información denunciada, por deudas supuestamente reportadas por el agente económico denunciado, a pesar de que los consumidores afirman que son indebidos, porque no reconocen los saldos en mora reportados, afirmando el señor [redacted] que no posee ya que canceló la totalidad del saldo pendiente de pago, y el señor [redacted] que la falta de pago de las cuotas fue por el incumplimiento de la garantía por parte de [redacted].

En el presente caso, consta agregada prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Mediante los siguientes informes del historial crediticio de los denunciados se acreditó lo siguiente con respecto al acreedor [redacted]

Nº	Denunciante	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1		04/12/2012	Reportes en rubros <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> : refleja saldo en mora que inició el <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 36 veces en el período <i>y, deuda comercial al 10/2012</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento.	5
		12/02/2013	No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	12 y 14
		12/07/2013 16/07/2013		31 64-66
2		07/06/2013	Reporte en rubro <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 8 veces en el período	77
		04/07/2013		82
		14/11/2013		97
		12/11/2013		101-103

Asimismo, consta agregada la siguiente documentación:

Nº	Denunciante	Factura (fecha)	Folio	Finiquito (fecha)	Folio	Estado de cuenta (fecha)	Folio
1		Nº 0789 del 31/03/2006	46	15/11/2012	4		48
2		Nº 11283 del 23/02/2011	70	17/01/2013	78		100

V. 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 LRSIHCP atribuidas al agente económico denunciado.

A. Respecto a la supuesta ***infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP*** atribuida al agente económico denunciado, 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 ese sentido, en relación a los hechos denunciados por los señores *[redacted]*, no consta en el presente procedimiento que presentaron el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico; en atención a lo anterior, ha quedado establecido que no se dio cumplimiento al artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; por tanto, los hechos denunciados no se adecuan al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

B. En relación al supuesto cometimiento de la infracción establecida en el ***artículo 28 letra c) de la LRSIHCP***, por *mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, ha quedado acreditado en el expediente que *[redacted]* reportó

“mora histórica” de los denunciados en la base de datos de la agencia de información

Ahora bien, a través de los estados de cuenta de folios , ha quedado establecido el comportamiento irregular de pago presentado por los consumidores, en el caso del señor , constan los cargos por mora generados por el retraso en el pago, así como, que el último abono registrado fue realizado el 15/11/ —desde el 30/05/ —, fecha en la que el consumidor canceló la cuenta por un monto total de según fotocopia confrontada de recibo oficial de caja? , agregado a folio 3. Además, respecto del señor se comprobó que únicamente realizó el pago de 3 cuotas mensuales más el respectivo monto de prima —fotocopia confrontada de recibos de caja de folios 71 frente y vuelto y 72—, siendo la fecha de pago de la última cuota el día 20/06/ , quedando pendiente del pago de 21 cuotas, *falta de pago que fue reconocida por el consumidor en su denuncia*, sin que corresponda determinar en esta resolución si la causa que amparaba el impago era legal y contractualmente válida, por no ser parte del objeto de conocimiento de este procedimiento.

Por otra parte, en ambos casos, constan los finiquitos extendidos por el agente económico denunciado a favor de los señores de fechas 15/11/ - y 17/01/ -, respectivamente, por la cancelación total de la deuda.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 5 inciso tercero de la LRSIHCP (vigente al momento en que ocurrieron los hechos) establecía que la Superintendencia del Sistema Financiero debía 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.

En ese sentido, la referida Superintendencia emitió en fecha 13/06/ 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 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].”*

Por consiguiente, al tener por acreditada la mora en las cuentas objeto de reclamo dentro de dicho período, a la fecha de los reportes 04/12/ — y 07/06/ — se encontraba dentro del plazo de los tres años de haber sido reflejada la mora de los consumidores, y por ello se concluye que la información estaba actualizada. Por otra parte, en el caso del señor



----- dicho reporte de mora histórica fue eliminado de su historial crediticio — folios] -----, siendo necesario aclarar, que si bien dicho reporte no fue eliminado en el plazo de 8 días hábiles a partir de la fecha de emisión del finiquito, según lo comprometido por el agente económico -----, éste procedió a solicitar la baja del mismo en fecha 05/12/ según correo electrónico de folio -----, es decir dentro del plazo regulado en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP, a pesar que su permanencia se encontraba justificada.

En ese sentido, en relación a dichas denuncias no se configura la conducta establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

C. En cuanto 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*, ha quedado demostrado que ambos denunciantes presentaron saldos en mora, los cuales, en el caso del señor -----, fueron saldados el 15/11. -----, y en el caso del señor -----, no consta que haya cancelado la totalidad de la deuda, pero en el párrafo final del escrito agregado a folio 98, la apoderada del agente económico afirma que en el mes de mayo ----- el cliente entregó el artículo a su representada, dando así por terminada la obligación contractual, por lo que, los denunciantes se encuentran solventes de sus obligaciones reportadas (conforme a lo consignado en los finiquitos de folios -----). Asimismo, se ha establecido que al día 04/12/ ----- 07/06/ ----- respectivamente, dichos señores seguían siendo reportados con mora histórica en la base de datos de la agencia de información, la cual, obedeció a saldos en mora que acumularon durante la vigencia de cada una de las obligaciones crediticias objeto de análisis.

En consecuencia, y conforme a lo consignado en los artículos 5 inciso tercero de la LRSIHCP (vigente al momento en que ocurrieron los hechos) y 13 de las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (NT-01-2012), 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.*

VI. Con respecto a l -----, se analizan a continuación los hechos probados relacionados con las conductas ilícitas atribuidas.

A. En cuanto a la infracción regulada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP *por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, como se expuso



anteriormente, ha quedado establecido que la información reflejada en la base de datos de la referida agencia de información en los reportes de folios *que fueron proporcionados por* corresponde a los datos debido a que el referido agente se ha defendido materialmente de los hechos atribuidos, sin hacer ninguna observación relativa a que ellos no han proporcionado los datos a la agencia de información o que la misma difiera de lo reportado por el agente económico. Sobre la base de lo antes expuesto, es procedente absolver a la agencia de información denunciada, respecto de la infracción consignada en el artículo 28 letra c) de la LRIHCP.

**B.** Ahora bien, sobre la posible infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRIHCP, *por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, si bien ha quedado establecido que hubo información de dichos denunciados mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en los reportes de folios : *la misma corresponde a los datos que fueron proporcionados por* por tal motivo no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad *por la infracción* administrativa que se le atribuye.

**VII.** Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 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 al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP en relación a las denuncias presentadas por los señores*

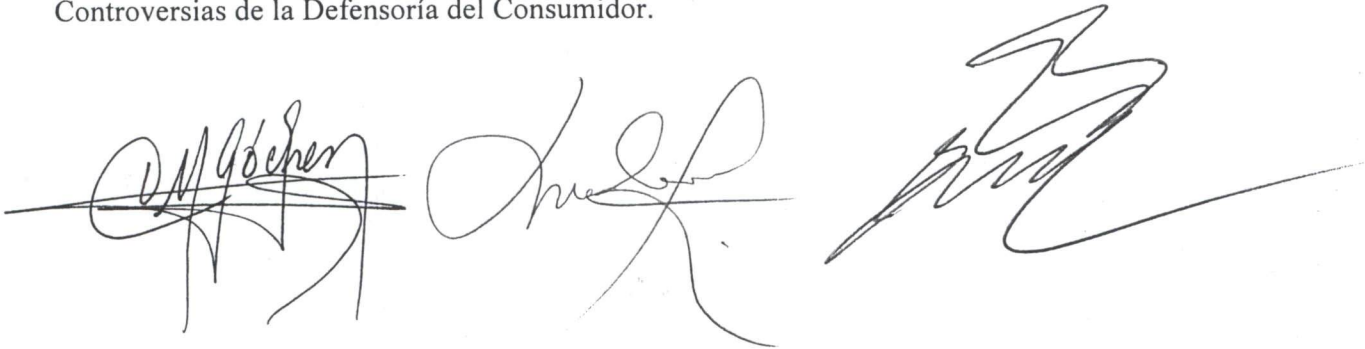
**b) Absolver a** *., por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP en relación a las denuncias presentadas por los señores*

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.

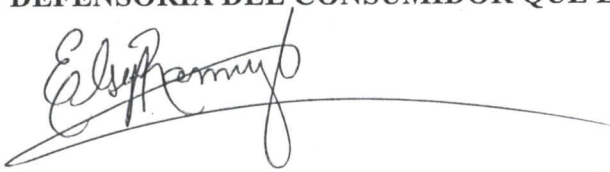
**c) Tomar nota del lugar, número de fax y correo electrónico señalado por los licenciados**

para efectos de recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas por los dos últimos para tal efecto.

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



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



G/1

