

590-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiséis de agosto de dos mil dieciséis.

El día catorce de febrero de dos mil trece, se presentó escrito firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____ por medio del cual se muestra parte y manifiesta que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor es actual, dado que la sociedad _____

_____, es la encargada de enviar su reporte de forma periódica.

El día veinte de febrero de dos mil trece, se recibió por conducto oficial interno, el escrito del licenciado _____, a través del cual solicitó que se le tuviera por parte en el procedimiento en calidad de apoderado general judicial de la sociedad _____

_____, y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando que no se ha seguido el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, –en adelante LRSIHCP–.

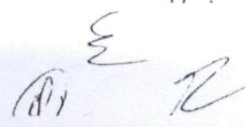
Además, señala que no son ciertos los hechos alegados por el denunciante, ya que en ningún momento ha incumplido los deberes y obligaciones estipuladas en las letras a) y b) del artículo 18 de la ley en comento, sea por proporcionar información que no está actualizada, es verdadera o confiable, o por no comunicar a los consumidores o clientes el tipo de información que ingresan en la base de datos de la agencia de información, así como el criterio que se utiliza para la mora o retraso en el cumplimiento de su obligación crediticia, motivo por el cual solicita la absolución de su mandante.

Tener por parte a _____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____

Agregar la documentación que el licenciado _____ anexa a su escrito –folios 36 al 41–.

Tener por parte a _____, a través de su apoderado general judicial, licenciado _____

Agregar la documentación que el licenciado _____ anexa a su escrito –folios 43 al 47–.



Ahora bien, el apoderado de _____, sostiene que no se ha seguido el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, –en adelante LRSIHCP–, por lo que no se brindó la oportunidad de que ambas partes resolvieran el conflicto conforme al procedimiento que establece la LPC.

Al respecto, es menester aclarar que el artículo 36 de la LRSIHCP 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.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP establece claramente que la Defensoría –entendiéndose que se trata de este Tribunal, por la potestad sancionadora que le impone la ley– estará facultada para iniciar el procedimiento sancionatorio, *cuando del resultado de la investigación de las denuncias o de las quejas presentadas por los consumidores o clientes, se compruebe que se han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la ley en cuestión.*

En ese orden, se advierte que la LRSIHCP no dispone como presupuesto procesal el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, a diferencia de lo que ocurre en el art. 143 letras a) y c) de la LPC. En ese sentido, no es posible vía interpretación –como pretende la demandante– establecer requisitos o presupuestos procesales, para el ejercicio o impulso de la acción administrativa sancionadora, no previstos en la Ley especial y tampoco justificados en la aplicación directa de la Constitución.

Por consiguiente, resulta inválida la interpretación propuesta por el licenciado _____ si se toma en consideración que dicha acción no pende de la disposición de las partes involucradas en el conflicto de consumo, sino que deriva de la acción punitiva del Estado, pues lo que se pretende conocer es la infracción a la Ley como norma dictada para el orden social, y por ello su impulso es de carácter oficioso, sin más requisitos que los que el mismo legislador ha dispuesto; por tanto, es procedente declarar sin lugar el incumplimiento al procedimiento alegado por el apoderado de _____.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar el análisis de fondo.

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 590-12, 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 señor _____ contra las sociedades _____, por supuestas infracciones a la LRSIHCP.

II. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que el día veinticinco de marzo de dos mil once, adquirió al crédito una cámara fotográfica con la sociedad _____, estableciendo como fecha de pago de tal obligación los días veinticinco de cada mes; asimismo, aclaró que no obstante haber presentado retraso en el pago de hasta cinco días, en ningún momento ha dejado de hacer efectivo el abono de sus cuotas. No obstante lo anterior, indicó que le ha sido denegada su solicitud de crédito por parte de una institución bancaria, aduciendo que se encuentra reportado en la base de datos del agente de información por una supuesta mora desde el veinticuatro de diciembre de dos mil once con el agente económico denunciado.

Finalmente, acotó que cuenta con todos los comprobantes de pago que demuestran que en ningún momento ha dejado de pagar las cuotas pactadas, por lo que solicita la eliminación del reporte con información negativa de la base de datos de _____

Por medio de resolución de folios 31 y 32, se admitió la denuncia contra la sociedad _____, por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información _____, por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

En el mismo auto, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; así como también, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder. Finalmente, se citó al denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información _____, contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor estaba actualizada, dado que 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 señor _____, de fecha once de febrero de dos mil trece (folios 41).

Por su parte, el licenciado _____, mediante su escrito de folios 42, solicitó que se le tuviera por parte en el procedimiento, y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, argumentando que existe una inobservancia al debido proceso por parte del Tribunal Sancionador, por cuanto no se agotaron los medios alternos de solución de controversias para resolver el reclamo del consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 36 de la LRSIHCP. Del mismo modo, alegó que su representada no ha cometido ninguna infracción a la ley de estudio y que por tanto, no son ciertos los hechos denunciados.

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

III. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si la sociedad _____, incurrió en las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces. Asimismo, debe establecerse si la agencia de información _____

_____, incumplió con lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i), de la misma ley, 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.

IV. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, 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 de la Corte Suprema de Justicia –SC–, mediante resolución pronunciada a las diez horas con diez minutos del día veinte de octubre de dos mil catorce, en el proceso referencia 142-2012, señaló que el *derecho a la autodeterminación informativa* –tutelado por la LRSIHCP– tiene por objeto preservar la información de las personas que se encuentra contenida en registros públicos o privados frente a su utilización

arbitraria –especialmente la almacenada a través de medios informáticos–, sin que necesariamente se deba tratar de datos íntimos. Agrega, que dicha autodeterminación posee dos facetas: (i) una material –preventiva–, relacionada con la libertad y la autonomía del individuo con relación a sus datos personales; y (ii) otra instrumental –de protección y reparación–, referida al control que la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias.

La Sala en mención sostiene que tales objetivos se consiguen por medio de *la técnica de la protección de datos*, la cual se encuentra integrada por un conjunto de derechos subjetivos, deberes, principios, procedimientos, instituciones y reglas objetivas. Entre algunos de los derechos o modos de ejercicio de esta *faceta material* se menciona: “(...) iv. La facultad de rectificación, integración o cancelación de los datos para asegurar su calidad y el acceso a ellos, la cual exige, por un lado, la modificación de aquella información que aparece erróneamente consignada y obtener así la integración de la que sea incompleta; y, por otro lado, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos o, simplemente, por el propósito de permitir al titular que recupere la disponibilidad sobre cualquier faceta de su personalidad y de sus datos íntimos o estrictamente privados, que figuran en la memoria informática o en el fichero respectivo”.

En la misma sentencia, la mencionada Sala reconoce que la Constitución ordena a los poderes públicos la operatividad normativa de un derecho –tal como el contenido del derecho a la autodeterminación informativa lo requiere–, ese poder está obligado a establecer las condiciones para llevarla a cabo.

Por otro lado, la SC señala que los datos de solvencia patrimonial de las personas pueden incidir en el buen funcionamiento del tráfico económico, ya que influyen sobre la confianza de los operadores del mercado, en razón de ello existe un interés legítimo en el conocimiento de datos que afectan la solvencia y situación económica de los particulares, no obstante, dicho tratamiento debe sujetarse al *principio de veracidad*, lo que supone que en los ficheros no deben aparecer como insolventes personas que no están en esa situación. Agrega expresamente que “*La carga de la exactitud debe recaer sobre los que obtienen el beneficio y no sobre el afectado, pues este, además de soportar una actividad que le es perjudicial, no debe estar obligado a sufrir informaciones erróneas o falsas o incompletas sobre su persona. La veracidad se mide en relación con el tiempo y el espacio, por lo que la información debe ser actual y completa*”.

AP) E V

En la misma sentencia, la SC afirma que para tutelar el derecho a la autodeterminación informativa, el legislador creó la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas con el objetivo de garantizar los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en lo concerniente 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; y, que de acuerdo con el citado cuerpo normativo, *“la información sobre el historial de crédito de las personas que se encuentre en las bases de datos de las agencias de información debe ser exacta y actualizada de forma periódica por lo menos cada mes, para que responda con veracidad a la situación real del consumidor o cliente”*.

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/VII/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 el tema de 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 esta 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 realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen 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.

3. 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 LRSIHCP, 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 una de las obligaciones, de conformidad al artículo 17 letras b) y d), sea actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos y, cumplir lo establecido en la presente 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 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.



De advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían las infracciones al artículo 28 letras a), 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.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el señor [redacted] de los cuales se colige que, existe una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial, debido a los reportes sostenidos en la base de datos de [redacted], ya que aparentemente se ha reportado un saldo en mora en los rubros de “*mora actual tarjetas de crédito y comercio*” y una “*deuda comercial*” con el agente económico denunciado, afirmando el consumidor que posee los comprobantes de pago de sus cuotas.

A. Para tal efecto, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información.

Dichas agencias utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida en que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en 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, [redacted], y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, 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 demandantes, 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.

④ E Z

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 tres informes emitidos por la _____, el primero, de fecha diecinueve de abril de dos mil doce (fs. 5), en el cual consta que el consumidor ha sido reportado por el agente económico con "*mora actual tarjeta de crédito y comercio*" desde el día veinticuatro de diciembre de dos mil once con un saldo de _____ y una *deuda comercial* por un saldo de _____ de una obligación con fecha de otorgamiento *veinticinco de marzo de dos mil once*; en el segundo informe -folios. 17- emitido el día dos de mayo del año dos mil doce, se hace constar que el señor _____ posee reportes negativos en los rubros antes referidos; y, finalmente, a fs. 41 se agregó el informe de fecha once de febrero de dos mil trece, en el cual se han eliminado los reportes efectuados por la sociedad _____ sin reflejar morosidad actual o histórica.

De igual forma, el consumidor agregó la copia confrontada de estado de cuenta número _____, en la que consta que no posee saldos en mora -folios 4- y de los recibos de pago efectuados por el mismo -folios 6 al 9-. Por otro lado, la proveedora denunciada presentó: (i) copia de factura número _____ que ampara la compra de cámara fotográfica digital por un monto de _____ -folios 20-; (ii) copia de contrato de venta al crédito -suscrito únicamente por el consumidor- y pagaré anexo al mismo, de fecha veinticinco de marzo de dos mil once (folios 21 al 23); (iii) copia de estado de cuenta, en el que consta que a la fecha de su emisión -siete de mayo de dos mil doce- el consumidor no tiene saldos moratorios. Finalmente, cabe mencionar, que no consta en el expediente la

autorización suscrita por el señor _____ para ser reportado en la agencia de información, a pesar de que la señora _____ en calidad de supervisora de servicio al cliente de _____ manifestó que la misma se adjuntaba a su escrito de folios 19.

C. Ahora bien, respecto de 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 en el estado de cuenta de folios 25, consta una serie de pagos realizados por el señor _____, de los cuales puede determinarse que el consumidor incurrió en mora -según el detalle de histórico de pagos- en el abono a cuenta correspondiente al mes de junio de dos mil once, por el monto _____.

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 histórico de pagos realizados por el consumidor, puede advertirse que los días de retraso en el pago de sus cuotas, únicamente generaron en concepto de intereses moratorios el saldo antes referido, información que no se encuentra reflejada en el apartado de dicho histórico denominado *moratorios*, lo cual hace inferir que el consumidor se encontraba al día en sus abonos y no tenía saldos en mora pendientes de pago.

No obstante lo antes detallado, al diecinueve de abril de dos mil doce, el referido consumidor se encontraba reportado con mora actual y deuda comercial por la referida sociedad, destacándose que en dicho reporte se consignó que la mora inició el veinticuatro de diciembre de dos mil once, *lo cual difiere de la información de los estados de cuenta emitidos por el agente económico.*

De lo anterior, se concluye que ha quedado demostrada la existencia de una obligación contraída por el señor _____ con la _____, a través de un contrato de venta al crédito, del cual -según el historial de pago que agregó la proveedora denunciada a folios 25-, el consumidor no presentaba saldos pendientes en mora. Por otra parte, el agente económico no ha justificado los reportes realizados a nombre del consumidor, pues 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 LRSIHCP. En virtud de lo manifestado, ha quedado establecido que el señor _____ fue reportado en la base de datos de la agencia de información _____, con información negativa sobre la existencia de *mora actual*

(P) *E* *2*

procedente de saldos pendientes de pago *por tarjeta de crédito y deuda comercial*, sin ningún respaldo que acredite los datos reportados, situación que causó menoscabo en el historial de crédito del denunciante, lo anterior, en contravención al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

Sobre el grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, 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 la proveedora incurrió en la referida infracción, actuando con negligencia, por proporcionar, mantener y transmitir datos del señor . . . que no eran exactos o veraces, lo cual constituye un incumplimiento a las obligaciones establecida por la LRSIHCP.

Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que la sociedad . . . , cometió la infracción al artículo 28 letra i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la ley en mención.*

D. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En consecuencia, no consta en el presente procedimiento que el señor

haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad . . . , cabe mencionar que en el transcurso del procedimiento se ha verificado que los datos reflejados en el historial de crédito del consumidor corresponden a la información brindada por la sociedad

en ese sentido, es procedente absolver a la referida agencia de información respecto de dicha infracción.

VII. Ha de resaltarse que el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos; no obstante, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por el agente económico ha sido eliminado de la base de datos de , según se verifica a folios 41, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VIII. 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, misma que en su artículo 30 letra a) señala que: *“Las infracciones graves serán sancionadas con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.”*

IX. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 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) Sancionar a con la cantidad de VEINTICINCO MIL CIENTO SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$25,170.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, *sanción mínima* prevista en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por

E
AD? *V*

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

En observancia al inciso quinto del artículo 30 de la LRSIHCP, que preceptúa que el procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la ley de la entidad supervisora –siendo para el presente caso la Ley de Protección al Consumidor–, la sanción impuesta al agente económico denunciado que asciende a la cantidad de VEINTICINCO MIL CIENTO SETENTA dólares de los Estados Unidos de América (\$25,170.00) deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, lo anterior debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo antes relacionado.

b) Absolver a _____, por la infracción atribuida al artículo 28 letras a) de la LRSIHCP.

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

d) Tomar nota del lugar señalado por los licenciados _____ 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 al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Central.

f) Notificar esta resolución a la partes intervinientes.

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

G/E