

595-12 Acum.-

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

En virtud de que en el acta agregada al presente expediente a folios 202, 203, 206 y 207, se consignó que se dejó aviso de notificación de las resoluciones de fechas veintisiete de febrero y ocho de agosto, ambas del dos mil diecisiete, por no haberse encontrado a los señores

—folios 206 y 207— y —folios

202 y 203—, ni persona que pudiese recibir las notificaciones, y habiendo transcurrido el plazo legal para que los denunciantes acudieran al Tribunal, se deben *tener* por efectuadas las notificaciones respectivas, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

Por recibido el escrito presentado el día trece de septiembre de dos mil diecisiete, por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad _____, por medio del cual subsana prevención, legítima su personería y solicita se le tenga por parte en el procedimiento administrativo sancionador; por consiguiente, en atención a las peticiones realizadas en el referido escrito, es procedente:

1. *Dar intervención* a _____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, _____ en sustitución del _____ y por agregada la documentación de folios 198 al 201.

2. *Tener* por cumplida la prevención efectuada mediante la resolución de las catorce horas con cuarenta y nueve minutos del día ocho de agosto de dos mil diecisiete (folios 187 al 190).

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 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 _____

y _____

contra las sociedades _____, _____ por la supuesta comisión de las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

solicitudes de los consumidores o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y, 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 (...) expuso que el día 17/02/2012 se presentó en las oficinas de (...) para obtener información sobre su situación crediticia, ya que al intentar adquirir un crédito comercial, éste le fue denegado por encontrarse reportado por el agente económico denunciado con motivo de un saldo en mora proveniente de dos líneas telefónicas con terminación en (...) de las cuales fue titular pero en su calidad de representante legal de la empresa (...) urante el período del año 1990 al 2005. En ese sentido, solicitó en el CSC que ambas entidades retiren dicho reporte negativo de su base de datos en relación a dichas cuentas telefónicas, ya que no es el titular de las mismas sino que la empresa ante referida.

Por su parte, el señor (...) adujo que le fue denegada su solicitud de préstamo por parte de una entidad financiera por estar siendo reportado por (...) con mala calificación de riesgo en los rubros de mora actual e histórica en la base de datos de la agencia de información, situación con la que no está de acuerdo, pues sostiene que él nunca ha contratado los servicios del agente económico, señalando que en las oficinas del agente económico le proporcionaron una copia del contrato, le negaron la entrega del finiquito y requirieron su firma en un documento a través del cual declaraba que había sido cliente del mismo; en virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en el CSC se elimine cualquier registro reportado en la base de datos de la agencia de información.

Finalmente, la señora (...) sostuvo que el día 08/05/2012, se apersonó en la oficina de la agencia de información para solicitar un informe de su historial de crédito, documento que reflejaba un reporte negativo de parte del agente económico denunciado por una supuesta deuda en un servicio de línea telefónica post pago asignado a su nombre, cuyo número no le fue proporcionado, afirmando que nunca ha contratado los servicios del agente económico denunciado. Por lo anterior, solicitó en el CSC que se elimine de su historial de crédito cualquier dato negativo reportado por el agente económico denunciado en relación a dicha cuenta.

III. Se admitieron las denuncias presentadas por los consumidores en contra de [redacted] por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP; del mismo modo, se admitieron las denuncias en contra de [redacted] por las infracciones reguladas en el artículo 28 letras c) e i) de la normativa antes referida.

Se otorgó audiencia 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, la apoderada de [redacted] manifestó (mediante los escritos de folios 19-23, 42-45, 95-98, 112-115, 163-166, y 177-180) que no es cierto que su mandante haya cometido las infracciones reguladas en la LRSIHCP, señalando que, en todos los casos solicitó a la agencia de información la rectificación del historial crediticio de los denunciados, actuando de forma diligente y conforme a derecho, por lo que no incurrió en incumplimiento alguno. Además, indicó que en los casos de los señores [redacted] su mandante fue sorprendida en su buena fe, ya que, ambos sostienen no haber adquirido los servicios que sirvieron de base para los reportes objeto de reclamo, a pesar que la documentación contractual que se encuentra en sus archivos, en apariencia fue suscrita en debida forma, razón por la cual, procedió a interponer una denuncia sobre averiguar por estafa ante la Fiscalía General de la República, con el objetivo que sea dicha institución la que investigue y determine si existe delito que perseguir y se deduzcan responsabilidades; en virtud de ello, solicitó la absolución definitiva de su mandante.

Finalmente, a través de los referidos escritos, interpuso revocatoria en contra de las resoluciones de inicio del procedimiento administrativo sancionador, y alegó la nulidad del mismo, alegatos que fueron resueltos conforme a lo expuesto en la resolución de folio 187 al 190.

Por su parte, la agencia de información [redacted] contestó en sentido negativo la audiencia conferida a través de los escritos de folios 27, 88 y 155, manifestando que la información que consta en los informes del historial de crédito de los consumidores 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 sus escritos, la impresión simple de los reportes físicos del historial de crédito de los denunciados.

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 las agencias 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 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 las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP por parte del agente económico y de las infracciones establecidas en el artículo 28 letras c) e i) del referido cuerpo normativo por parte de la agencia de información, 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, 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 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 el señor

sostiene no ser titular de las cuentas objeto de reclamo, y que, los señores
no reconocen la titularidad de las cuentas telefónicas que han generado los reportes de mora.

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 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 El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, _____, y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, 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 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.

1. En cuanto al señor _____ constan agregados al expediente dos informes del historial crediticio, los cuales contienen la siguiente información:

FECHAS DE REPORTE	RUBRO	ACREEDOR	FOLIO
23/03/2012	Deuda con instituciones bancarias al 02/2012: Referencia 2143; Destino Vivienda; Refleja Monto, Saldo, y, Fecha de otorgamiento de dichas obligaciones.	-	7
06/02/2013	Deuda comercial al 12/2012: Refleja Monto, Saldo; y, Fecha apertura 27/11/2009.		33

Con los anteriores informes ha quedado acreditado: a) la existencia de un reporte en el rubro de *deuda con instituciones bancarias a 02/2012* por parte de un agente económico diferente al denunciado; y b) que el denunciante tiene reporte generado por el acreedor _____ en el rubro de *deuda comercial a 12/2012*, en relación a una obligación de la cual no consta elemento de prueba para determinar que corresponde a las obligaciones objeto de reclamo en el presente procedimiento.

Por su parte, el agente económico demostró la solicitud de rectificación de la información crediticia del denunciante que realizó a _____ mediante la fotocopia simple de carta de fecha 22/03/2012 (folio 10), actualización que fue efectivamente realizada por la agencia de información el día 23/03/2012, conforme a lo consignado en la

fotocopia simple de carta de fecha 26/03/2012 (folio 11), es decir más de un mes después de interpuesta la denuncia.

2. En el caso del señor _____ constan agregados al expediente dos informes del historial crediticio generados por _____, los cuales contienen la misma información, conforme al siguiente detalle:

FECHAS DE REPORTE	RUBRO	ACREEDOR	FOLIO
01/06/2012	Mora actual tarjetas de crédito y comercio: Refleja Saldo en mora; y, Fecha inicio mora 25/01/2011.		53
13/06/2012	Deuda comercial al 04/2012: Refleja Monto, Saldo, y, Fecha de otorgamiento 24/11/2010.		62

Los anteriores informes acreditan la existencia de reportes negativos generados por _____; información que fue eliminada por el agente económico según consta en el informe de fecha 07/02/2013 (folio 94), con motivo de la solicitud enviada a la agencia de información según consta en la fotocopia simple de carta de fecha 14/06/2012 (folio 100), actualización que fue efectivamente realizada por la agencia de información conforme a lo consignado en la fotocopia simple de carta de fecha 15/06/2012 (folio 101), es decir catorce días después de interpuesta la denuncia.

El agente económico mediante la fotocopia simple de contrato de servicio sin número y pagaré sin protesto por equipo, ambos de fecha 15/11/2010 (folios 68-72), estableció a título de indicio que posee documentos contractuales a nombre del denunciante, relacionados a un servicio de telefonía móvil; además, con la impresión simple de estado de cuenta de la línea telefónica asignada al número con terminación ****-. _____ se tienen indicios de los saldos vencidos que el denunciante presentaba desde el mes de enero a abril del año 2011 (folio 66), los cuales fueron revertidos por el agente económico denunciado según la impresión simple de estado de cuenta de fecha 11/02/2013 (folio 99).

3. En cuanto al caso de la señora _____ constan agregados al expediente dos informes del historial crediticio generados por _____, los cuales contienen la siguiente información:

FECHAS DE REPORTE	RUBRO	ACREEDOR	FOLIO
08/05/2012	Mora actual tarjetas de crédito y comercio: Refleja Saldo en mora; y, Fecha inicio mora ilegible. Deuda comercial al 03/2012: Refleja Monto, Saldo, y, Fecha de otorgamiento 01/01/2000.		122
24/05/2012	Mora actual tarjetas de crédito y comercio: Refleja Saldo en mora; y, Fecha inicio mora 18/05/2011. Deuda comercial al 04/2012: Refleja Monto, Saldo, y, Fecha de		126

(1/1) 

Los anteriores informes acreditan la existencia de reportes negativos generados por el denunciante proveniente de obligaciones crediticias con diferentes fechas de otorgamiento; información que fue eliminada por el agente económico según consta en el informe de fecha 06/02/2013 (folio 161), con motivo de la solicitud enviada a la agencia de información según consta en original de carta de fecha 24/05/2012 (folio 131), actualización que fue efectivamente realizada por la agencia de información conforme a lo consignado en la fotocopia simple de carta de fecha 25/05/2012 (folio 132), es decir dieciséis días después de interpuesta la denuncia.

El agente económico mediante la fotocopia simple de contrato de servicio sin número y pagaré sin protesto por equipo, ambos de fecha 31/03/2011 (folios 133-140), estableció a título de indicio que posee documentos contractuales a nombre de la denunciante, relativos a un servicio de telefonía móvil —plan *Blackberry*—; además, con la impresión simple de estado de cuenta de la línea telefónica asignada al número con terminación ****-, se tienen indicios de los saldos vencidos que la denunciante presentaba desde el mes de abril a julio del año 2011 (folio 130), los cuales fueron revertidos por el agente económico denunciado según la impresión simple de estado de cuenta de fecha 07/02/2013 (folio 167).

4. Finalmente, en relación a los dos últimos denunciantes, mediante las fotocopias simples de denuncia presentadas ante la Fiscalía General de la República, clasificadas bajo los números 4733-UDPP-12 (folios 102-107) y 4766-UDPP-12 (folios 171-176), el agente económico estableció, que en fecha 18/12/2012, solicitó en la unidad de recepción de denuncias de la Oficina Fiscal de la entidad antes referida, una investigación en relación a los contratos de prestación de servicios adquiridos por los señores _____ y _____

por considerar que estos fueron suscritos bajo una estrategia criminal, ya que el agente de venta, probablemente, ingresó las solicitudes de servicios sin verificar la autenticidad de los documentos presentados al momento de contratación, ni la existencia real de los contratantes.

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

A. 1. Respecto a la supuesta infracción establecida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP establece que los agentes económicos tienen 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, y en el caso que la corrección de datos sea solicitada por el cliente, la letra b) de la misma disposición, establece que dicho agente económico dispone de *tres días hábiles después de solicitada la misma*, para remitir la orden de rectificación correspondiente. Además, el artículo 21 de la LRSIHCP establece los requisitos de la solicitud para la rectificación, modificación y cancelación de datos ante el agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito.

En el presente procedimiento administrativo sancionador no consta ningún elemento de prueba que acredite que los denunciados hayan presentado *el reclamo o solicitud por escrito de rectificación, modificación o cancelación 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; por tanto, no se ha probado que se haya configurado la acción ilícita tipificada en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP en perjuicio de los tres denunciados, y procede *absolver* al agente económico denunciado.

B. En cuanto a la infracción establecida al **artículo 28 letra i) de la LRSIHCP** atribuida al agente económico por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, se advierte:

1. Respecto del señor [redacted], con el reporte de folio 7 quedo evidenciado que el denunciado no presentaba información negativa en la base de datos de la agencia de información por parte del agente económico denunciado al momento de interponer su denuncia; sin embargo, con el informe de folio 33 se estableció que el agente económico — [redacted] — emitió reporte en el rubro de *deuda comercial* en la base de datos de la agencia de información por una obligación con fecha de otorgamiento del 27/11/2009.

Si bien el agente económico ejerció su defensa de los hechos atribuidos y reconoció que su mandante sí se encontraba reportando información negativa del consumidor, la cual, en su oportunidad fue rectificadas en la base de datos de la agencia de información, no acreditó su calidad de acreedor del denunciado, ni la veracidad de la deuda reportada en la base de datos de la agencia de información al 06/02/2013, ya que, no se ha comprobado la obligación crediticia que dio origen a dicho reporte, y que, en consecuencia, la habilitaba a reportar una deuda comercial proveniente de una transacción crediticia adquirida por el denunciado en fecha 27/11/2009.

Por tanto, al no agregar al presente procedimiento la prueba pertinente que demostrará la existencia de una relación contractual, el agente económico no acreditó la exactitud o veracidad de

los datos reportados, aunado al hecho, que tampoco probó que no había proporcionado y transmitido los datos del denunciante reflejados en el reporte del historial crediticio de folio 33; en consecuencia, se tiene por acreditado el incumplimiento atribuido al agente económico.

2. Finalmente, en los casos de los señores

en el presente expediente el agente económico pretendió acreditar a título de indicio la supuesta relación contractual existente entre ésta y los denunciantes (folios 67 al 73, y 133 al 141, respectivamente), así como, los saldos en mora provenientes del supuesto comportamiento irregular de pago de los mismos, a través de estados de cuenta asignados a las líneas telefónicas con terminación en número , (folios 66 y 130, respectivamente), saldos que son congruentes con los proporcionados por el agente económico en la base de datos de la agencia de información reflejados en los reportes de fechas 01/06/2012 (folio 53), 13/06/2012 (folio 62), 08/05/2012 (folio 122) y 24/05/2012 (folio 126).

No obstante lo anterior, la apoderada del agente económico reconoció que su mandante procedió con la rectificación de los reportes negativos objeto de reclamo porque no existe certeza de que los denunciantes hayan contratado efectivamente los servicios que dieron origen a los mismos, aclarando que, por tal motivo, solicitó una investigación ante la Fiscalía General de la República mediante las denuncias de las cuales se agregó copia al expediente (folios 102 al 107 y 171 al 176, respectivamente).

En razón de lo anterior, ha quedado comprobado que no existe certeza de que los denunciantes hayan contratado las obligaciones crediticias asociadas a las cuentas objeto de reclamo, servicios que no son reconocidos por los mismos; por consiguiente, al no constar acreditado en el presente expediente la veracidad y exactitud de la información proporcionada y transmitida por el agente económico a la agencia de información, se ha establecido que incurrió en la infracción prevista en el art. 28 letra i) de la LRSIHCP.

3. En virtud de lo anterior, y de conformidad al *principio de la carga dinámica de la prueba*, el cual establece que debe aportarla quien tiene mayor acceso a la misma, debiendo además ser idónea y objetiva para demostrar, en el presente caso, que los denunciantes

incumplieron con sus respectivas obligaciones crediticias y que la información negativa correspondía al supuesto comportamiento crediticio irregular de cada uno, y al no constar en el presente procedimiento sancionatorio otro medio probatorio que acredite la veracidad y exactitud de la información negativa reportada, este Tribunal concluye que *no existe certeza de la información negativa de los denunciantes antes mencionados, reportada por el agente económico*

en la base de datos de la agencia de información, razón por la cual, se determina que la conducta atribuida al agente económico se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

En relación al grado de intencionalidad con el que ha actuado el agente económico, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Desde esta perspectiva, se concluye que [redacted] actuó con *negligencia grave*, con motivo de la falta de diligencia demostrada en el cumplimiento de la obligación legal establecida en el artículo 18 letras a) y c) de la LRSIHCP, ya que, no garantizó ni demostró la veracidad y exactitud de la información —*basado en la documentación que se encuentra bajo su custodia y de cuya veracidad responde dicha empresa, independientemente del personal externo o interno que tiene acceso a ella*— y de las obligaciones que dieron origen a los reportes objeto de reclamo por parte de los denunciantes. En ese sentido, este Tribunal ha comprobado la responsabilidad del agente económico configurándose así la infracción contemplada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente imponer una sanción conforme a lo establecido en el artículo 30 de la referida ley.

VII. Con respecto a las infracciones atribuidas a la agencia de información, se analizan a continuación los hechos probados relacionados con las conductas ilícitas establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

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*, si bien no constan agregados los elementos de prueba que demuestren que los reportes negativos que mantuvo a disposición de los agentes económicos que tienen acceso a su base de datos corresponde a los datos que fueron entregados durante los primeros quince días calendario de los periodos objeto de reclamo por parte de [redacted] es procedente aplicar lo más favorable a la denunciada en cuanto al elemento de culpabilidad en el análisis de tipicidad, y *absolver* de responsabilidad a la sociedad [redacted] por dicha infracción administrativa.

B. Por último, en relación a la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, esto es por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes*

que no sean exactos o veraces, es necesario acotar que, en el presente expediente, no se ha acreditado fehacientemente que la información proporcionada, mantenida y transmitida por la agencia de información no corresponda con la que fue emitida por el agente económico denunciado; por tanto, resulta procedente *absolver* a la agencia de información también sobre la citada infracción.

VIII. Por otra parte, 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, y siendo que en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte en el rubro de deuda comercial generado en el caso del señor _____ por el agente económico no ha sido eliminado de la base de datos de _____ — folio 33—, resulta procedente decretar la rectificación del mismo.

Finalmente, se comprobó la eliminación de los datos negativos del historial crediticio de la base de datos de _____ respecto de los señores _____ —folio 94— y _____ —folio 161—, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

IX. Para fijar el monto de la sanción 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 referida normativa. Al respecto el artículo 30 letra a) —conforme a la reforma según el Decreto Legislativo N° 440 de fecha 27 de julio de 2016, publicado en el Diario Oficial N° 150, Tomo 412 de fecha 17 de agosto de 2016—, 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 servicios, y hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, si la afectación es a intereses colectivos o difusos.*"

En el inciso segundo del artículo antes referido, se establece además 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 _____ es un proveedor que desarrolla actividades de telecomunicaciones, mediante la prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz, televisión por cable, internet y servicios de

telecomunicaciones, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora 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 los servicios que como proveedora suministra a los consumidores a través de todas sus sucursales en el territorio salvadoreño.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que el agente económico cometió la infracción grave al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por cuanto proporcionó, mantuvo y transmitió datos que no eran exactos o veraces, del historial crediticio de los señores

situación que ocasionó un menoscabo al derecho al honor, al patrimonio y a la propia imagen de los referidos denunciante durante el tiempo que permanecieron los reportes en la base de datos de la agencia de información, puesto que la calificación negativa utilizada en los informes objeto de reclamo pudo generar la negativa a las solicitudes de adquisición de créditos comerciales y financieras presentadas por los dos primeros denunciante, y en el caso de la tercer y última denunciante, el manejo indebido de su historial crediticio representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— que pudo ocasionarle perjuicio frente a otros agentes económicos.

En ese sentido, como se señaló anteriormente, actuó con *negligencia grave*, al incurrir en la infracción atribuida, siendo responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica de los tres denunciante antes referidos, máxime cuando se encuentra obligado a responder *por la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información que reporta en la base de datos de la agencia de información*, situación que no consta acreditada fehacientemente en el presente expediente.

X. 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) Absolver a ' por la infracción regulada en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores

b) Sancionar a _____ con la cantidad de CINCUENTA Y SEIS MIL VEINTICINCO DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$56,025.00), equivalentes a *doscientos cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.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 establecida en el 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 relación a las denuncias presentadas por los consumidores

En observancia al inciso tercero del artículo 25 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 25 de la LRSIHCP.

c) Absolver a _____ por las infracciones establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, en relación a las denuncias presentadas por los tres denunciados.

d) Ordenar la cancelación del reporte de deuda con tarjetas de crédito y con instituciones bancarias del señor _____, generado por _____ y mantenido en la base de datos de la agencia de información _____

e) Tomar nota de la dirección, número de telefax o correo electrónico señalado por el licenciado Ricardo Alfonso Valencia Díaz, para efectos de recibir actos de comunicación, así como de las personas que comisiona para tal fin.

Notifíquese.

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

G/L