

240-13

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

Por recibidos los siguientes escritos presentados: 1) el día _____, firmado por el licenciado _____, a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____, contesta la audiencia conferida e incorpora el reporte físico del historial de crédito del señor _____ 2) el día _____, firmado por la licenciada _____, a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderada general administrativa judicial y mercantil de la sociedad denunciada _____ y contesta la audiencia conferida; y, 3) el día _____, firmado por la licenciada _____, a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada _____ y contesta la audiencia conferida.

En vista que se ha acreditado la calidad con que actúan los solicitantes y que está legitimada su intervención en este procedimiento, es procedente:

- a) Tener por parte a _____ a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 38 al 43.
- b) Tener por parte a la proveedora denunciada _____, a través de su apoderada general administrativa judicial y mercantil, licenciada _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 46 al 48.
- c) Tener por parte a la proveedora _____ a través de su apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial, la licenciada _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 51 al 54.

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, en relación a la denuncia interpuesta por el señor



contra _____ y _____, por la supuesta comisión de las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante 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; y, c

), por las infracciones establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la referida normativa, por mantener información del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

II. El denunciante manifestó que el día _____, contrató un paquete de servicios de cable e internet por un plazo de doce meses con el agente económico _____ y que el _____ canceló la última factura del contrato y solicitó la baja de los servicios; no obstante lo anterior, el referido agente económico lo ha reportado en la base de datos de la agencia de información _____, sin tener a la fecha ninguna deuda pendiente con el mismo. En razón de lo anterior, el denunciante solicitó en el CSC que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte generado por _____ por considerarlo indebido.

Se admitieron las denuncias en contra de _____, _____ y _____ 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, el apoderado de _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida, a través de su escrito de folio 37, manifestando que la información que consta en el reporte del historial de crédito del consumidor se encontraba actualizada, dado que _____, envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la impresión simple del reporte del denunciante, de fecha _____ (folios 43).

Por su parte, la apoderada de _____ presentó el escrito de folios 44 por medio del cual argumentó que en el presente caso no consta que el usuario interpusiera su solicitud de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales conforme a lo establecido en los artículos 20, 21, 22 y 23 de la LRSIHCP, siendo que su mandante tuvo conocimiento de la inconformidad de dicho señor, hasta el día _____ fecha en que recibió

el requerimiento de información girado por el CSC de la Defensoría del Consumidor, al cual dio respuesta según consta a folios 22 y siguientes, por tanto, no es posible enmarcar su conducta como una desatención a la solicitud del cliente, dado que en ningún momento tuvo conocimiento de la inconformidad del consumidor en relación a sus datos crediticios, desde la perspectiva de la solicitud que regula la LRSIHCP.

Aunado a lo anterior, señaló que en el expediente no consta documento que compruebe que su mandante proporcionó, mantuvo o transmitió algún tipo de dato o información del usuario a algún agente de información y mucho menos que la misma no fuera exacta o veraz, acotando que la LRSIHCP, entró en vigencia el día fecha en la que ya no existía ningún tipo de vinculación contractual entre el usuario y dicha sociedad, lo cual consta en la parte descriptiva de la denuncia y en el estado de cuenta que corre a folios 23, donde se establece que el estado de dicha cuenta es “inactiva”; por consiguiente, deberá absolverse a dicha sociedad, ya que no ha cometido las infracciones que se le atribuyen.

Finalmente, la apoderada de presentó el escrito de folios 49 y 50, a través del cual solicitó se absuelva a su mandante de la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, ya que el consumidor en ningún momento presentó su solicitud conforme a lo regulado en la LRSIHCP. Asimismo, indicó que tal como consta a folios 21, sí existe un saldo pendiente de pago a favor de su mandante monto que coincide con el reflejado en el reporte crediticio del denunciante, por lo que, considera que no existe fundamento para atribuir a su mandante la infracción contenida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP. En ese sentido, solicita se absuelva a su mandante por la falta de indicios que demuestren que su conducta encaja en la descripción de las infracciones a la LRSIHCP que se le atribuyen.

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 de , 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.

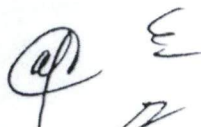
Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan 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

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

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 comprobarse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían, por parte de [redacted] y [redacted], las infracciones al artículo 28 letras a) 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, de los cuales se colige que existiría una posible afectación al historial crediticio del denunciante, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad [redacted], en los rubros de "mora actual tarjetas de crédito y comercio", "mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses", y "deuda comercial"; no obstante, el denunciante afirma que el servicio de cable e internet contratado se encuentra de baja por haber sido cancelado en su totalidad.

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, [redacted] 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.

Así, según el siguiente detalle, se tiene por acreditado los reportes realizados por el agente económico

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1		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 5 veces en el período a (; y, <i>deuda comercial a</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento	10
2		No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	18
3			43

Mediante la fotocopia confrontada de contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios con terminación en número ***51 de fecha —folios 3 al 5—, suscrito por el denunciante —código socio con terminación en número ****48— con ambos agentes económicos denunciados, a través del cual se comprueba la contratación de servicios de televisión por suscripción e internet denominado Duo Pack más 3G para el plazo de 12 meses. Además, se acreditó que el denunciante procedió con el pago de la cuota correspondiente al mes de señal de cable del período 12/2010 —factura N° 330494 emitida por , folio 6—, mediante la fotocopia confrontada de *ticket* de fecha emitido por (folio 7), fecha en la que a su vez solicitó la desactivación del servicio, la cual se programó para el día y canceló los saldos pendientes dejando la cuenta con saldo cero, conforme a lo consignado en las fotocopias confrontadas del formulario de operaciones con el cliente —folio 8— e historial contable de fecha —folio 9— que comprende los movimientos de pago realizados por el denunciante del período del hasta el

Además, con la impresión simple de historial contable emitido por el día de la cuenta objeto de reclamo —folios 23 y 24—, quedó establecido que la cuenta se encuentra inactiva y que no existen saldos pendientes de pago a la fecha de su emisión.

Por otra parte, con la certificación de estado de cuenta del período del _____ al _____ de la línea telefónica con terminación en número ****3019 —folios 20 y 21— asignada al denunciante con el número de cliente con terminación ****52, emitido y firmado por el Analista de Atención al Cliente de _____ el día _____ quedó establecido que el agente económico reporta un saldo pendiente de pago a cargo del denunciante, como consecuencia de la falta de pago de los meses de octubre a diciembre del año 2011 de la referida línea telefónica, monto que es congruente con el reflejado en el reporte de folio 10 a cuenta de “_____”.

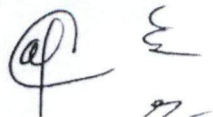
V. Corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP atribuidas a los agentes económicos denunciados.

A. Respecto a la supuesta *infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida a los agentes económicos denunciados, 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 el presente procedimiento no consta que el denunciante haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante alguno de los agentes económicos denunciados. 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; en consecuencia no se configura la conducta establecida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a _____,

_____ por la referida infracción atribuida.

B. Respecto 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 acreditado que _____ reportó al denunciante en la base de datos de la agencia de información _____, con una deuda que el denunciante no reconoce, y de la cual no se ha presentado documento de obligación en la cual se encuentre amparada.

Además, constan en el procedimiento las respuestas de los agentes económicos a los requerimientos de información realizados por el CSC, emitidas por la gerente legal de _____ —folio 26— y el apoderado a _____ —folio 28—, en las cuales, se limitaron a manifestar en idénticos términos que el denunciante fue vinculado a una deuda proveniente de un servicio de telefonía móvil asignado al número de cuenta con terminación ****48 por terceras personas que perjudicaron a sus representadas, realizando una serie



de *activaciones indebidas*, hurtos y robos, que se encontraban en proceso interno de investigación para ser denunciados ante la Fiscalía General de la República y que dichos ilícitos habían impedido la ubicación de los documentos solicitados por la Defensoría del Consumidor. Agregó, además, que el caso sería remitido a la autoridad competente para que se agregara en la investigación correspondiente con el objeto que se delimitaran las responsabilidades penales y civiles respectivas.

De lo anterior se establece que el denunciante no recibió el servicio de telefonía móvil por parte de los agentes económicos denunciados, por el que se le generó reportes de deudas y mora que afectaron su historial de crédito por parte de:

Debe aclararse que en el presente procedimiento no se está discutiendo sobre la legitimidad de los documentos presentados a este Tribunal por parte de los proveedores denunciados, sino sobre la procedencia de los datos reflejados en el historial de crédito del consumidor. Así, este Tribunal entiende perfectamente el argumento planteado en cuanto a que “terceras personas” han cometido delitos que finalmente inciden en la esfera del particular o consumidor.

En ese sentido, debe considerarse que la documentación que sirve de respaldo para reportar la información crediticia de los consumidores, se encuentra bajo la custodia de las empresas, independientemente del personal externo o interno que tiene acceso a ella.

En ese orden, es necesario aclarar que los reportes negativos de deuda y morosidad que aparecen en el historial de crédito del denunciante en el informe de folio 10, fueron realizados por, y no por las “terceras personas”, situación que fue confirmada por la agencia de información; siendo esto un dato objetivo que atribuye la responsabilidad de forma directa a la referida sociedad; por tanto, es dicha sociedad la que debe responder por el reporte – efectuado por ella–, objeto de la denuncia.

Además, con la prueba presentada y lo ha manifestado por en el curso del procedimiento, se ha demostrado fehacientemente que los datos reportados por dicho agente económico no corresponden al comportamiento crediticio del denunciante, sino a supuestas operaciones fraudulentas realizadas por “terceras personas”, situación que no exime de responsabilidad al agente económico, porque *la responsabilidad de dichas operaciones no puede ser trasladada al denunciante, quien ha sido afectado directamente con la información negativa proporcionada y reportada por*, cuando dichos datos no correspondían a su historial de crédito, pues dichos reportes fueron realizados basados en supuestos documentos que ni siquiera fueron sometidos a conocimiento de este Tribunal.

En razón de lo anterior, ha quedado establecido que el denunciante no presentaba deuda con el referido agente económico denunciado, no obstante, éste reportó información negativa —*basado en la documentación que se encuentra bajo su custodia y de cuya veracidad responde dicha empresa*— en la base de datos de la agencia de información, por lo cual no se ha probado la veracidad de los datos que fueron reportados.

Respecto 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.

En el presente caso, se considera que el agente económico denunciado actuó con *negligencia grave*, ya que no mostró la diligencia debida de un comerciante en negocio propio para garantizar que la información reportada era veraz y tampoco para verificar que la misma pertenecía al denunciante, conforme a sus obligaciones legales relacionadas en el romano IV de esta resolución. 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, pues los datos reportados no eran exactos o veraces.

En cuanto a _____, si bien constan factura y estados de cuenta emitidos por dicho agente económico, y éste reconoció que la obligación objeto de reclamo provenía de actividades fraudulentas, no se ha acreditado fehacientemente que dicho acreedor haya proporcionado, mantenido o transmitido datos del denunciante en la base de datos de la agencia de información que no sea exactos o veraces, ya que no consta reporte negativo emitido bajo dicha razón social; por consiguiente, la conducta atribuida no se adecua al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a _____ por dicha infracción.

VI. Con respecto a _____, 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*, con la prueba documental presentada, ha quedado establecido que la agencia de información mantuvo información del denunciante en su base de datos, la cual fue *proporcionada por el agente económico denunciado*. Sin embargo, el agente económico en su defensa material no negó haber proporcionado dichos datos

ap) E
12

negativos ni que no estuvieran actualizados; y siendo que, no constan agregados los elementos de prueba que demuestren que el agente económico remitió la información durante los primeros quince días calendario del mes correspondiente —artículo 18 letra a) de la LRSIHCP—, se concluye que la agencia de información mantenía información actualizada conforme a lo previsto en el artículo 17 letra b) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver a la misma de la infracción consignada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

B. Ahora bien, sobre la posible 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*, si bien ha quedado establecido que hubo información del denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en el reporte de folio 10, 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. 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 . ha sido eliminado de la base de datos de según se verifica a folios 18 y 43, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VIII. Para fijar el monto de la sanción a imponer al agente económico

por haberse comprobado la comisión de 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 No. 440 de fecha , publicado en el Diario Oficial No. 150, Tomo 412 de fecha

—, 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,

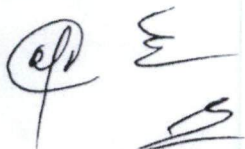
tamaño de la empresa, el impacto a los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, intencionalidad del proveedor, grado de participación en la acción u omisión, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades de telecomunicaciones, mediante la prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz, televisión por cable, internet y servicios financieros móviles, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LRSIHCP, con el objeto de garantizar el manejo confiable y seguro de la información que recibe de los consumidores que adquieren, utilizan o disfruten de los servicios que como proveedor de bienes y servicios suministra.

Ahora bien, respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, debe tomarse en cuenta que es una conducta grave, y provoca un perjuicio en la esfera del denunciante afectado, al reportar información negativa que no es exacta o veraz, y mantenerla así en determinado período de tiempo. También, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico actuó con negligencia grave, por cuanto proporcionó, mantuvo y transmitió datos del historial crediticio que no eran exactos o veraces, ya que la deuda reportada en la base de datos de la agencia de información en el informe de folio 10, no correspondía al comportamiento crediticio del denunciante, sino que provenía de una obligación crediticia que el mismo agente económico reconoció que se refería a operaciones fraudulentas realizadas por "terceras personas", lo que ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la intimidad del denunciante de forma indebida, pues la calificación negativa utilizada a partir del informe objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— del afectado, frente a otros agentes económicos.

En ese sentido, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico —una empresa de tamaño grande—, la responsable del incumplimiento de la obligación que posee de reportar información actualizada, verdadera y confiable del comportamiento crediticio del denunciante, 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.*

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; 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 la infracción al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

b) *Absolver* a _____, por la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

c) *Absolver* a _____ por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

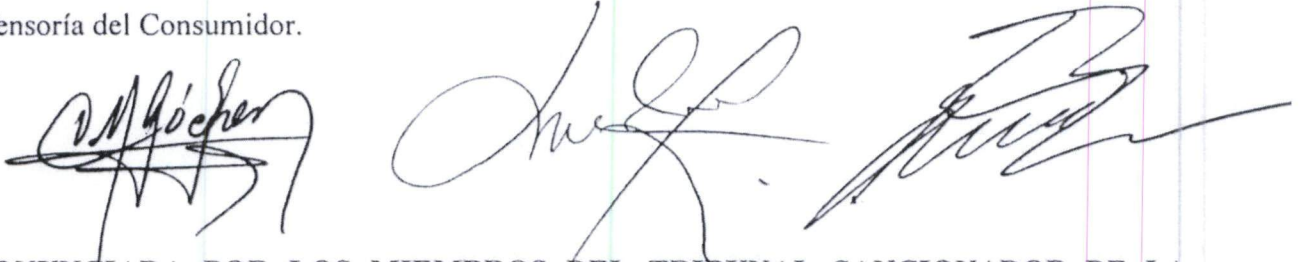
d) *Sancionar* a _____, con la cantidad de **VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$22,410.00), equivalentes a *cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del _____ D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha),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

En observancia al inciso tercero del artículo 30 de la LRSIHCP, la sanción impuesta al agente económico denunciado deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo 149 de la LPC, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la LRSIHCP.

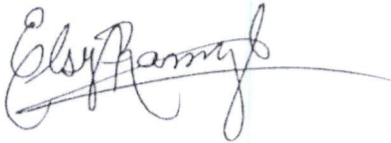
Además, se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución **no admite ningún recurso** de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

e) Tomar nota del lugar, número de telefax y correo electrónico señalado por el licenciado _____, y las licenciadas _____ para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisiona el licenciado _____ para el mismo fin.

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



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



G/1