

249-13

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

Por recibido el escrito presentado 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 de la señora _____

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

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 41 al 46.

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 la señora _____ contra Gestionadora de _____, por la supuesta comisión de las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a), c) 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; por mantener información del historial crediticio desactualizada; y, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y, contra _____ (antes _____ 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. La denunciante manifestó que en el mes de octubre del año _____ recibió en su lugar de trabajo la visita de una empleada de _____ requiriendo una explicación del porque la firma consignada en el contrato de crédito que adquirió con dicha institución financiera no es congruente con la que consta en su Documento Único de Identidad, razón por la que, en ese



momento verificaron que se trataba de una contratación fraudulenta, ya que la persona que contrató el servicio presentó un documento de identidad que contenía sus datos, pero la fotografía no correspondía a su persona, y que, la firma y el sello del pagador consignados en la orden de descuento presentada por la solicitante del crédito también eran falsos. Además, agregó que la referida empleada le informó que procederían a interponer la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la República; no obstante lo anterior, cinco años después de dicha visita, el agente económico [redacted] inició gestiones de cobro en su contra para la cancelación de la deuda que no es reconocida por la denunciante. En razón de lo anterior, la denunciante solicitó en el CSC que se elimine cualquier reporte generado por el agente económico denunciado en la base de datos de la agencia de información, en relación a dicha deuda por considerarlo indebido, afirmando que en ningún momento contrató los servicios de [redacted]

ni de [redacted]

Se admitieron las denuncias en contra de [redacted] y en contra de [redacted]. 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 [redacted] 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 [redacted] 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 de la denunciante de fecha [redacted] (folios 46).

El agente económico [redacted] por su parte, no contestó la audiencia conferida, no obstante haber sido legalmente notificado tal como consta en el acta de folios 48.

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

1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 4 de marzo de [redacted], 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 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.

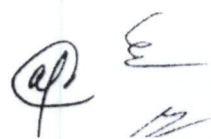
De ahí que, las agencias de información tengan como obligación, de conformidad a lo consignado en el artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo 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, por parte de _____ las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, y por parte de _____, 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 a los derechos de la denunciante mediante el manejo de su historial crediticio, debido al reporte sostenido por el agente económico denunciado en la base de datos de la sociedad _____ por una deuda que no reconoce como suya, afirmando que en ningún momento ha contratado los servicios del agente económico denunciado, y que, dicha deuda provenía de una contratación fraudulenta.

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.

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 2 veces en el período de a y, <i>deuda comercial a</i> reteja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento	3
2		No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	22
3			46

Mediante las fotocopias simples de orden de descuento recibida en fecha por el área de Recursos Humanos del Liceo Salvadoreño —folios 4 y 5—, información de solicitud de crédito —folios 8, 12 y 27—, instrumento de aprobación de crédito —folios 6, 11 y 28— ambos de fecha (nota de abono a nombre de de fecha —folios 7 y 10—, se establecieron indicios de una supuesta contratación de servicios financieros realizada por la denunciante con no obstante, también ha quedado acreditado que la denunciante presentó una denuncia sobreaveriguar por el delito calificado de forma provisional como Falsedad Material, por la existencia de un Documento Único de Identidad asignado a su nombre pero que posee una foto que no corresponde a su persona, a través de la fotocopia confrontada de certificación de acta de denuncia presentada por la señora

correspondiente al expediente 703-UDAJ-2007, emitida por la Unidad de Administración de Justicia de la Fiscalía General de la República y dos fotocopias simples de documentos únicos de identidad asignados a la señora (folios 15-17; y, 30 y 31).

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

A. 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*, se advierte que, ha quedado acreditado en el expediente que reportó a la denunciante en la base de datos de la agencia de información con una deuda que no reconoce.

Además, constan en el procedimiento la respuesta del agente económico al requerimiento de información realizado por el CSC, emitida por el gerente de país de de C.V. —folios 24 y 25—, en la cual, se limitó a manifestar que la denunciante *no posee ninguna obligación ni responsabilidad* con su representada, aclarando que el crédito se elaboró y otorgó por error, derivado de un fraude en el documento de identidad presentado al momento de la contratación del crédito, el cual poseía un mismo número de identificación pero correspondía a diferentes personas, agregando la impresión de los correos electrónicos en los que consta la solicitud de retiro del reporte negativo por parte del agente económico a la agencia de información en fecha posterior a la denuncia, la cual fue atendida el día (folios 32 y 33).

Con lo anterior, se ha establecido de que la denunciante no adquirió ninguna obligación con el agente económico denunciado por la que se le pudieran generar válidamente reportes de deudas y mora, por lo que los mismos fueron indebidos, situación que le fue notificada por la denunciante en fecha , según documento suscrito por el jefe del área de recuperación judicial del agente económico denunciado —folio 14—, en donde, resolvió suspender la gestión de cobro mientras se realizaba la investigación y enviar dicha información al Banco en espera de una resolución.

En ese sentido, si bien la documentación que sirve de respaldo para reportar la información crediticia de los consumidores se encuentra bajo la custodia de la empresa C

acreedor que proporcionó, mantuvo y transmitió los datos según lo expuesto por la agencia de información a folio 40, no consta acreditado en el procedimiento que haya sido del conocimiento del agente económico denunciando, previo a proporcionar los datos de la denunciante, que la obligación objeto de reclamo aparentemente se otorgó a un tercero —por parte de según documentación de folios 4 al 13— quien utilizó un documento único de identidad con el mismo número de la denunciante. Sobre la base de lo expuesto, aunque los reportes de deuda y morosidad provienen de una supuesta contratación fraudulenta, 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 por dicha infracción administrativa.

B. En relación a la infracción establecida 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 el agente económico denunciado mantuvo información negativa de la denunciante en la base de datos de la agencia de información, situación que en ningún momento fue debatida por el mismo en su defensa material; no obstante lo anterior, no constan agregados los elementos de prueba que demuestren que los datos negativos difieren de la información con la que contaba el agente económico, ni que hayan sido remitidos en un plazo superior a los primeros quince días calendario del mes correspondiente al que se encuentra obligado el agente económico según lo establecido en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver al mismo de la infracción consignada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

C. Respecto a la supuesta *infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida al agente económico denunciado, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En el presente procedimiento no consta que la denunciante haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, en atención a lo anterior, ha quedado establecido que no se dio cumplimiento al artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; 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.

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 negativos ni alegó 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 LRIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, si bien ha quedado establecido que hubo información de la denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en el reporte de folio 3, la misma corresponde a los datos que fueron proporcionados por

por tal motivo no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad por la infracción administrativa que se le atribuye.

VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) e i) y 30 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal **RESUELVE**:

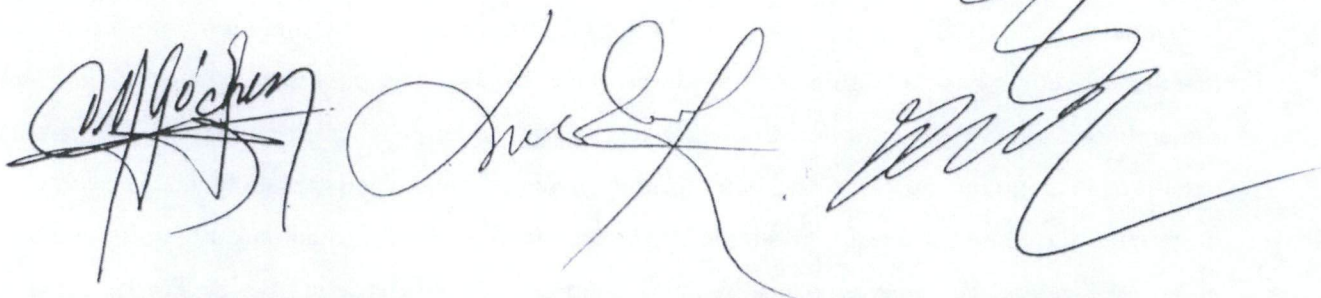
a) Absolver a _____, por la infracción al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

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

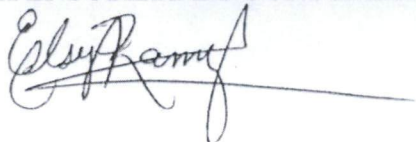
Además, se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución **no admite ningún recurso** de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

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

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



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



G/I