

242-13 Acum.

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

En virtud de que en las actas agregadas al presente expediente a folios 97 y 143, se consignó que se dejó aviso de notificación de las resoluciones de fechas 17/09/2013 y 03/10/2013, por no haberse encontrado a los señores _____ y _____ ni persona que pudiese recibir las notificaciones, y habiendo transcurrido el plazo legal para que los denunciados acudieran al Tribunal, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

Por recibidos los siguientes escritos y documentación adjunta:

PERSONA QUE INTERPONE ESCRITO/NOMBRE DE SOCIEDAD	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO	DOCUMENTOS ANEXOS A FOLIOS
Licenciado _____	16/08/2013	40	41 al 46
Licenciado _____	1) 16/08/2013	1) 47 al 49	1) 51 al 53
	2) 10/02/2014	2) 92 al 93	2) 94 al 96
	3) 07/02/2014	3) 149 al 151	3) 152 al 154
Licenciada _____	1) 07/02/2014	1) 87	1) 88 al 91
	2) 05/02/2014	2) 144	2) 145 al 148

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

1. *Dar intervención a* _____, a través de sus apoderados generales judiciales con cláusula especial, licenciados _____ y por agregada la documentación antes relacionada.

2. *Tener por parte a la proveedora denunciada* _____ por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____ y agregar la documentación antes relacionada.

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificaciones remitidas por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC—, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los señores _____

contra las

sociedades por la supuesta comisión de las infracciones establecidas 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 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 manifestó que el día 13/07/2012, recibió una llamada de parte de empleados del agente económico denunciado para informarle que se encontraba en mora en el pago de la línea telefónica asignada al número con terminación en ****-, servicio el cual no reconoce como suyo, y que ha generado el reporte negativo de su historial crediticio en la base de datos de la agencia de información ; agregando que al consultar con el departamento de cobros del agente económico los datos y documentos personales presentados al momento de la contratación, verificó que el certificado del Instituto Salvadoreño del Seguro Social adjunto a su expediente no pertenece a su persona. Por lo anterior, solicitó en el CSC que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte relacionado a la referida cuenta, pues sostiene que dicho servicio no fue contratado por él.

La señora expuso que el agente económico se encuentra reportando indebidamente una cantidad en mora de \$56.36, situación con la que no está de acuerdo ya que en fecha 18/09/2010, canceló la totalidad del saldo pendiente de pago, y dio de baja el servicio contratado con dicha entidad, por lo que no tiene deuda alguna con S.A. de C.V. No obstante lo anterior, en el mes de abril del año 2013, se dio cuenta que tenía un reporte negativo proveniente de dicha obligación, saldo que no obedece a consumo sino a cargos administrativos, según lo informado por el agente económico. En ese sentido, solicitó en el CSC la liquidación del saldo por cargos administrativos reportado y la eliminación de la información negativa de la base de datos de la agencia de información por la afectación generada en su historial de crédito.

Finalmente, el señor sostuvo que tres meses antes a la presentación de su denuncia, le fue denegada por parte de una entidad financiera, su solicitud de crédito por encontrarse siendo reportado de forma negativa por parte del agente económico,

considerando que dicho reporte es indebido, ya que, si bien en el año 2008 contrató un servicio de telefonía móvil, en el año 2010 solicitó la baja del mismo porque dejó de utilizarlo; sin embargo, al requerir información al agente económico sobre dicho reporte, le afirmaron que la línea asignada al número con terminación en ****-... fue reactivada por su persona, situación que niega por completo, por cuanto nunca tuvo acceso a un teléfono que le permitiera activar la línea a través del chip. En consecuencia, 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, porque en ningún momento contrató los servicios de la referida entidad en el año 2012.

Se admitieron las denuncias en contra de ..., S.A. de C.V. y ... S.A. de C.V., se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre las infracciones atribuidas; así como, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder.

Durante el plazo de audiencia otorgado, los apoderados de ... S.A. de C.V. contestaron en sentido negativo la audiencia conferida, mediante los escritos de folios 40, 87 y 144, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito de los denunciantes estaba actualizada, dado que la ... envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la impresión simple de los reportes físicos del historial de crédito de los señores ... y ..., de fechas 15/08/2013 —folio 41—, 05/02/2014 —folio 91— y 04/02/2014 —folio 148—, respectivamente.

Por su parte, el apoderado de ..., en relación a los hechos denunciados por el señor ... —escrito de folios 47 al 49—, argumentó que el escrito de reclamo presentado por el denunciante el día 23/10/2012, a través del cual solicitó una investigación por supuestos cobros indebidos, fue realizado en base al artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en ese sentido, considera que no es cierto que su mandante no dio respuesta a la supuesta solicitud del consumidor, ya que la respuesta se brindó en cumplimiento del plazo establecido en la legislación que sirvió de fundamento para el reclamo del consumidor —Ley de Telecomunicaciones—, es decir, en el plazo de diez días, y no de forma extemporánea como se ha advertido, situación que no consta acreditada en el expediente.

Asimismo, indicó que su mandante procedió a emitir las facturas de cobros, en base a los datos contenidos en la solicitud de servicio y demás documentos de soporte, los cuales se presumían correctos y válidos, y que, hasta la presentación del reclamo del denunciante, se iniciaron las

EP
E
12

respectivas investigaciones, revelando que existía una situación de inscripción fraudulenta, a pesar que los documentos agregados sí pertenecían al consumidor; en consecuencia, advirtió que no se cumple, el requisito de responsabilidad o intencionalidad de su mandante, ya que por tratarse de un fraude también se vio sorprendida en su buena fe, por quien tuvo a su cargo la recopilación y llenado de la información anexa a la solicitud de servicio, elementos que limitan la responsabilidad del agente económico y que generan como efecto, la exoneración de las infracciones que se le atribuyen, por la presunción de inocencia y la falta de responsabilidad e intencionalidad.

En cuanto a los hechos denunciados por la señora .
—escrito de folios 92 y 93—, aclaró que la cuenta de telefonía móvil con terminación en número **** —fecha de contratación del 17/12/2004— fue asignada al número con terminación ****- con motivo de la petición de modificación realizada por la denunciante en fecha 09/02/2007, fecha a partir de la cual, incurrió en mora en el cumplimiento de pago de las facturas hasta la última factura de vencimiento de fecha 07/12/2010; por lo que, considera que la atribución de la infracción es atípica, ya que el agente económico se encontraba habilitado para remitir la información negativa al buró de crédito hasta el vencimiento del plazo legalmente establecido en la LRSIHCP para tal efecto. Además, acotó que, a pesar de la existencia de la mora, en fecha 15/08/2013 su mandante solicitó a la agencia de información el retiro del registro de la denunciante de su base de datos, señalando que a la fecha de la denuncia, los datos negativos ya habían sido eliminados.

Finalmente, en relación a los hechos denunciados por el señor —escrito de folios 149 al 151—, señaló que el denunciante incurrió en un saldo en mora —facturas meses marzo, abril y mayo de 2010— el cual fue cancelado hasta el mes de septiembre del año 2011; además, aclaró que de conformidad a las condiciones contractuales pactadas, la continuidad del servicio de telefonía móvil se encuentra garantizado —salvo en caso de mora— y puede finalizarse a través de una solicitud de baja, lo cual no sucedió en el presente caso. En consecuencia, su mandante procedió con la *reactivación* del servicio en el momento que el denunciante realizó el pago del saldo adeudado, ya que superó la condición de mora que mantenía en suspenso la prestación del servicio, reiterando que se encontraba habilitado para reportar la información negativa en el plazo legalmente establecido y que la infracción resulta atípica, ya que a la fecha de presentación de la denuncia, el agente económico ya había solicitado —15/06/2013— la eliminación de los datos negativos de los registros de la agencia de información.

III. Expuesto lo anterior, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se

determina la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).

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

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

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

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

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

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas



comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

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

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

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

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

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

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.

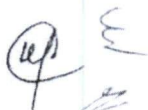
De ahí que, las agencias de información tengan como obligación, de conformidad a lo consignado en el artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo de cinco días, y, cumplir lo establecido en la referida Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito. Por otra parte, el artículo 18 letras a) y c) de la citada ley, establece la obligación del agente económico de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados; y, enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían, por parte de [redacted], las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, y por parte de [redacted], las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

IV. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por los consumidores, de los cuales se colige que existiría una posible afectación a los derechos de los denunciados mediante el manejo de su historial crediticio, debido a supuestos reportes negativos sostenidos en la base de datos de la agencia de información denunciada, por deudas supuestamente reportadas por el agente económico denunciado, a pesar de, que los consumidores afirman que son indebidos, porque no reconocen ya sea la titularidad de las cuentas telefónicas que han generado los reportes negativos, o los saldos en mora reportados por haber cancelado las cuentas que originaron los informes objeto de reclamo.

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, el Banco Central de Reserva de El Salvador, 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 la categoría A1, 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.

Mediante los siguientes informes del historial crediticio de los denunciados se acreditó lo siguiente con respecto al acreedor “ :

Nº	Denunciante	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1		23/10/2012 08/11/2012	Reporte en el rubro de <i>deuda comercial a 09/2012</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 14/07/2012, y el monto de una obligación con fecha de otorgamiento 19/07/2012.	3 11
		15/08/2013	Reporte en el rubro de <i>deuda comercial a 06/2013</i> : refleja monto de una obligación con fecha de otorgamiento 19/07/2012.	41
2		19/04/2013	Reportes en rubros <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> : refleja saldo en mora que inició el 07/10/2010; <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 25 veces en el período de 05/2010 a 03/2013; y, <i>deuda comercial a 03/2013</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 09/07/2009.	61
		15/08/2013 05/02/2014	No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	80 91
3		22/05/2013 04/06/2013	Reportes en rubros <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> : refleja saldo en mora que inició el 28/09/2012; <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 4 veces en el período de 01/2013 a 04/2013; y, <i>deuda comercial a 04/2013</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 06/06/2008, y el monto de dos obligaciones con fecha de otorgamiento 16/10/2007.	101 109
		04/02/2014	No refleja información reportada por el agente económico.	148

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 al agente económico denunciado.

A. Respecto a la supuesta *infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida al agente económico denunciado, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso*,

rectificación, modificación o cancelación de datos personales, 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, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP establece los requisitos de la solicitud para la rectificación, modificación y cancelación de datos, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito.

1) En relación a los denunciantes

y

no consta en el presente procedimiento que presentaron el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico; en atención a lo anterior, ha quedado establecido que no se dio cumplimiento al artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; por tanto, los hechos denunciados no se adecuan al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

2) Ahora bien, en cuanto al señor

si bien consta la fotocopia

confrontada del escrito presentado al agente económico —folio 102—, a través del cual, reclama por un supuesto saldo pendiente de pago generado a su nombre en la base de datos de la agencia de información denunciada, conforme a lo requerido por la ley, y solicita la eliminación del referido reporte indebido que se encuentra afectando su récord crediticio, el mismo no cumple con las formalidades que exige el artículo 21 de la LRSIHCP, en cuanto no consta acreditada la fecha cierta en que el agente económico tuvo conocimiento de la solicitud a fin de determinar la fecha a partir de la cual se contabilizaba el plazo que establece el art. 18 letra b) de la LRSIHCP, es decir, tres días después de recibir la mencionada solicitud; en consecuencia, no existe prueba suficiente que permita determinar si se configura la conducta establecida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

B. En cuanto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP consistente en *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, ha quedado acreditado que reportó a los denunciantes en la base de datos de la agencia de información, con deudas que no reconocen.

1) Respecto al señor

consta en el procedimiento la respuesta del agente económico a los requerimientos de información realizados por el CSC, emitidas por la apoderada de —folio 15 y 16— y el jefe de

control de fraude del referido agente económico —folio 17—, en las cuales se limitaron a manifestar que existe evidencia de irregularidades que invalidan la contratación de la línea telefónica asignada al número con terminación en **** —sin presentar prueba de la obligación con fecha de activación del 14/07/2012—, determinando que se trata de un *fraude por suscripción*, razón por la cual, solicitaron la anulación de la venta o baja, la exclusión de los cobros/Dicom y el ajuste de facturas del servicio asignado a nombre del denunciante. Además, el apoderado agregó que su mandante fue sorprendida en su buena fe por parte de la persona que tuvo a su cargo la recopilación y llenado de información de la solicitud de contratación del servicio.

Lo anterior comprueba que el denunciante no contrató la obligación de pago ni recibió jamás un servicio por parte del agente económico denunciado; lo que le generó reportes de deuda comercial indebidamente que afectaron su historial de crédito por parte de

Debe aclararse que lo que se está discutiendo en el presente procedimiento es la procedencia de los datos reflejados en el historial de crédito del consumidor, por lo que el argumento planteado por el agente económico en cuanto a que el “fraude por suscripción” ha incidido en la esfera del particular o consumidor por la acción de la persona empleada del agente que llenó la información de la solicitud de contratación, no exime de responsabilidad al mismo.

Cabe señalar que la documentación que sirve de respaldo para reportar la información crediticia del consumidor, se encuentra bajo la responsabilidad y custodia de

independientemente del personal que tiene acceso a ella, con lo que se colige que ha sido el agente económico quien ha reportado al denunciante en la base de datos de la agencia de información, siendo esto un dato objetivo que atribuye la responsabilidad de forma directa a la misma, situación que fue confirmada por la agencia de información.

En ese orden, y tal como lo ha manifestado en el curso del procedimiento, se ha demostrado fehacientemente que los reportes de deuda comercial que aparecen en los informes de folios 3, 11 y 41, en relación a la cuenta objeto de reclamo, no corresponden al comportamiento crediticio del denunciante, sino a supuestas operaciones fraudulentas, cuya situación no exime de responsabilidad al agente económico

En ese orden, *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.*



En razón de lo anterior, ha quedado establecido que el citado denunciante no presentaba deuda con el 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 por el agente económico la veracidad de los datos reportados.

2) Finalmente, en cuanto a los denunciantes

, consta incorporado al procedimiento la siguiente documentación:

Denunciante	Fecha de contrato y anexos	Fecha de Pagaré	Fecha Estado de cuenta y saldo pendiente de pago	Fecha de contrato y saldo reportado según informe
	17/12/2004 (folios 70-74)	28/12/2004 (folios 75 y 76)	16/08/2013 Saldo por \$56.36. (folios 66-68)	09/07/2009, por un saldo de \$56.36. (folio 61)
	08/07/2006 (folios 114-118)	13/07/2006 (folios 119 y 120)	26/06/2013, saldo de cuenta en cero. (folios 110-112)	06/06/2008, por un saldo de 29.14. (folios 101 y 109)

Con los referidos documentos se ha logrado acreditar que efectivamente los consumidores firmaron contratos para la prestación de servicios con el agente económico por deudas comerciales, las cuales fueron reportados en la base de datos de la agencia de información denunciada con saldos a los meses de abril de 2013 —señora — y mayo-junio 2013 —señor

—, como se relaciona en los reportes de folios 61, 101 y 109, por los montos de \$56.36 y \$29.14 respectivamente por cada denunciante, los cuales únicamente en el caso de la

coinciden con los saldos reflejados en el estado de cuenta, ya que, en el caso del señor el estado de cuenta reflejaba un saldo a cero. Pero, en dicho reporte difieren las fechas de otorgamiento de los citados contratos, pues se relaciona 09/07/2009 y 06/06/2008, respectivamente, por lo que *no se ha comprobado que los documentos contractuales respalden la información consignada en los reportes presentados*; y en consecuencia, tampoco se ha establecido que los datos proporcionados por el agente económico en el historial de crédito de los consumidores sean exactos.

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.

En el presente caso, se considera que el agente económico denunciado actuó con negligencia, ya que no mostró la diligencia debida de un comerciante en negocio propio para garantizar que la información del s reportada era veraz y tampoco para verificar que la misma correspondía con exactitud a las obligaciones de los denunciantes

y que en todos los casos tenía el respectivo soporte contractual válido 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 de los denunciantes

no eran veraces en el primer caso ni exactos en los 2 casos restantes.

VI. Con respecto a Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., 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 de los denunciantes 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 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 de dichos denunciantes mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en los reportes de folios 3, 11, 41, 61, 101 y 109, 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 C.V., por la infracción administrativa que se le atribuye.

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

VII. 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 generado en el caso del señor [redacted] por el agente económico en el rubro de deuda comercial no ha sido eliminado de la base de datos de [redacted], [redacted]—folio 41—, 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 [redacted] respecto de los señores [redacted]

—folios 80 y 91— y [redacted]—folio 148—, 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 denunciado 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 27 de julio de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 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 el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades de telecomunicaciones, mediante la prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz e internet, 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, utilicen 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 de los denunciados afectados, 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, 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 no correspondía al comportamiento crediticio d sino que provenía de una obligación crediticia que el mismo agente económico reconoció que se refería a operaciones fraudulentas, y en el caso de

y c no presentó el respectivo respaldo contractual que justificará los reportes negativos, lo que ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la intimidad de los denunciados de forma indebida, pues la calificación negativa utilizada a partir de los informes objeto de reclamo representaban un factor de riesgo —falta de solvencia— de los afectados, 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 denunciado, 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 letra a) de la LRSIHCP en relación a las denuncias presentadas por los señores ,

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

c) Sancionar a _____, con la cantidad de CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$44,820.00), equivalentes a *doscientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, 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 relación a las denuncias presentadas por los señores :

En observancia al inciso tercero del artículo 30 de la LRSIHCP, la sanción impuesta al agente económico 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 tercero 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.

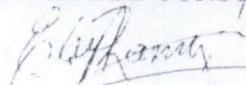
d) Ordenar a _____ la cancelación del reporte de deuda comercial del consumidor _____ reflejado en la base de datos de esa agencia de información.

e) Tomar nota del lugar señalado por los licenciados _____ y _____ para efectos de recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas para tal efecto.

f) 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