

375-13

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

Por recibidos los escritos presentados: 1) el día 11/07/ , firmado por el licenciado a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de , contesta la audiencia conferida e incorpora el reporte físico del historial de crédito del señor

2) el día 14/11, firmado por el licenciado , a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderado general y especial judicial de y de apoderado general judicial con cláusulas especiales de l y, 3) el día 18/11, firmado por el apoderado de los agentes económicos denunciados, a través del cual, expone sus argumentos de defensa y presenta prueba documental.

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 27 al 32.
- b) *Tener por parte a* , a través de su apoderado general y especial judicial, licenciado ; y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 42 al 45.
- c) *Tener por parte a la proveedora denunciada* , a través de su apoderado general judicial con cláusulas especiales, licenciado ; y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 46 al 49.

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 , 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, contra

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 se presentó a las oficinas de

para verificar su historial crediticio, observando que se encuentra reportado por los agentes económicos denunciados por dos tarjetas de crédito que registran montos pendientes de pago por la cantidad de \$809.44 y \$8,665.25, razón por la cual, presentó su reclamo en las oficinas de dichos agentes, haciendo entrega del respectivo documento de cancelación en el que se hace constar que las cuentas asignadas a las tarjetas de crédito con terminación en números ' y

presentan saldo cero y se registran como cerradas, indicándole que dicha constancia debía presentarla en las oficinas de la agencia de información para solicitar la eliminación de los reportes que afectaban su record crediticio; sin embargo, los representantes de ésta, le manifestaron que son los agentes económicos los que deben enviar la información actualizada a efectos de rectificar los datos, situación con la que no está de acuerdo, ya que su problema no ha sido resuelto y dichas tarjetas tienen más de 10 años de haberse cancelado.

Por lo anterior, el denunciante solicitó en el CSC la eliminación de cualquier reporte negativo generado por los agentes económicos en la base de datos de la agencia de información por considerarlo indebido.

Se admitieron las denuncias en contra de

, y , 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 26, 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 08/07. (folios 32).

Por su parte, el apoderado de _____ y _____, presentó el escrito de folios 50 y 51, manifestando que el denunciante fue reportado por parte de _____ como deudor de tarjetas de crédito que fueron emitidas por _____ determinando, en dicha investigación, que dichas cuentas estaban cerradas y que el denunciante no tenía deuda alguna con sus mandantes, emitiendo la respectiva cancelación de fecha 11/12/ _____ —folio 4—; asimismo, alegó que la encargada de protección al consumidor de _____, informó a esta Defensoría que constan reportes de tarjetas de crédito que no fueron emitidas por dicho agente, que las tarjetas de créditos con terminación en número _____ y _____ estaban canceladas y en ningún momento fueron reportadas por el referido agente económico, y que, la única tarjeta de crédito de _____, a nombre del denunciante, —con terminación en número _____ era muy antigua, razón por la que, procedieron con su cancelación —folio _____— y a solicitar la eliminación de cualquier reporte de la base de datos —folio _____—, atendiendo de forma favorable el reclamo presentado por el denunciante.

Además, concluyó, con base a lo establecido en la LRSIHCP y la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que no existe fundamento alguno para imponer una sanción, ya que sus mandantes corrigieron la información errónea, reiterando lo dispuesto en el artículo 52 de la LPC, respecto que el cumplimiento del arreglo entre el proveedor y consumidor, en las etapas de mediación o conciliación, excluye la responsabilidad para el proveedor cuando se tratare de intereses individuales, en consecuencia, si se reconoce el error inducido, de oficio o a petición de parte —en el plazo establecido en la ley— no procede una sanción.

Al respecto, este Tribunal considera necesario aclarar que *las partes tienen a su disposición el derecho a utilizar los medios alternos de solución de conflictos contenidos en la normativa de consumo —Capítulo II del Título IV—, sin negar en ningún momento la posibilidad para que entre el consumidor y el agente económico o de información logren un acuerdo en instancias previas o, incluso, iniciado ya el procedimiento sancionatorio*, según lo dispuesto en el artículo 36 de la LRSIHCP; además, el artículo 37 de la LRSIHCP, dispone "*La presente ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contraríe*"; es decir, no establece una remisión expresa a la aplicación supletoria de la legislación común.

En ese orden, es menester aclarar que no es posible aplicar de manera íntegra lo contemplado en la LPC en los casos previstos en la LRSIHCP, pues esta última es más reciente y de carácter especial, por lo que prevalece respecto de la normativa de consumo, aunado al hecho de que establece una regulación expresa respecto de la manera en que se inicia y resuelve el procedimiento

CP
E
H

sancionatorio; de ahí que la LPC únicamente puede aplicarse de manera supletoria —al igual que el derecho común—, atendiendo a las peculiaridades de la materia que se regula. Por lo tanto, deben armonizarse en su aplicación respetándose la teleología de cada una de ellas.

Por consiguiente, si bien las partes tienen derecho de acceder a los medios alternos de solución de conflictos, los acuerdos alcanzados mediante su utilización *no constituyen excluyentes o atenuantes de responsabilidad para los sujetos intervinientes dentro del procedimiento administrativo sancionador regulado en la LRSIHCP*, como pretende el apoderado de los agentes económicos; y en el presente caso tampoco consta ningún arreglo o acuerdo cumplido entre las partes, pues lo alegado por el referido profesional como fundamento fáctico de su interpretación de exclusión de responsabilidad es que se ha corregido la información negativa reportada casi un mes y medio después de la denuncia presentada. Por tanto, resulta inválida la interpretación propuesta por el licenciado para absolver a sus mandantes por la causa invocada.

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.

AP E
M

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 comprobarse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían, por parte de
. las infracciones al

artículo 28 letras a) 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 por el denunciante, de los cuales se colige que existiría una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido por los agentes económicos en la base de datos de la , ya que aparentemente se han reportado saldos en mora por las cantidades de \$809.44 y \$8,665.25, provenientes de las tarjetas de crédito con terminación en número

las cuales, según afirma el denunciante ya fueron canceladas.

En el presente caso, consta agregada prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, mediante el reporte de fecha 06/12/2012 —folio 5—, se tiene por acreditado que el denunciante presenta reporte negativo en el rubro de *mora actual tarjetas de crédito y comercio* por saldos en mora por la cantidad de **\$809.44 y \$8,665.25**, con fecha de inicio de mora del 18/11/ y 27/11/ respectivamente, correspondientes a supuestas obligaciones reportadas a la agencia de información por el acreedor , entidad que a su vez ha generado reporte en los rubros de *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses y deuda con instituciones bancarias a 10/2012*, datos negativos que se mantienen en los informes de fechas 25/01/ , 24/01/ y 08/07/ (folios respectivamente).

Asimismo, constan reportes negativos del denunciante correspondientes al acreedor en los rubros de *mora actual tarjetas de crédito y comercio* —por un saldo en mora por la cantidad de **\$566.00**—, *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses y deuda con tarjetas de crédito a 10/2012*, de conformidad a lo consignado en los reportes de fechas 06/12/2012, 25/01/2013, 24/01/2013 —folios 5, 11 y 13-15, respectivamente—, los cuales ya no aparecen en el reporte de fecha 08/07/ de folio

Por otra parte, de la fotocopia confrontada de constancia de cancelación emitida el 11/12/ , por el jefe de la Unidad de Soporte Administrativo del agente económico —folio 4—, ha quedado establecido que a esa fecha las tarjetas de crédito objeto de reclamo —* y —, asignadas a nombre del denunciante presentan *saldo a cero y con status cerradas*; además, mediante la fotocopia simple de carta e impresión de correo electrónico —folios —, ambos de fecha 25/01/ , se acreditó la solicitud de a la agencia de información de eliminar cualquier reporte de mora actual e histórica emitido a nombre del denunciante, incluyendo

ap E
M

la Tarjeta asignada a la referencia con terminación en número , obligación que fue incluida en la carta de cancelación emitida en fecha 29/01/ (folio).

De la documentación antes relacionada, se tiene como hechos probados en síntesis lo siguiente: 1) Existieron los reportes en el historial de crédito por las cantidades reclamadas por el denunciante; 2) Las cantidades reclamadas fueron reportadas a nombre del acreedor ; 3) Existe reporte en el historial de crédito del denunciante realizado por el acreedor por un monto distinto al reclamado; 4) las tarjetas de crédito objeto de reclamo — y —, a nombre del denunciante, corresponden a servicios financieros prestados por , como lo ha reconocido dicho agente económico; y, las cuentas asociadas a esas tarjetas se encuentran sin saldo pendiente.

V. En ese contexto, debe aclararse que la LRSIHCP contempla una serie de obligaciones y prohibición 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 segundo 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.

Sin embargo, tal como lo ha sostenido este Tribunal Sancionador en anteriores resoluciones, en el procedimiento administrativo sancionador no existe legitimación pasiva cuando la persona a quien se le imputa el hecho denunciado no es la responsable de su comisión; es decir, cuando los hechos que se reputan antijurídicos no pueden atribuirse al sujeto denunciado.

Con base en los hechos probados antes relacionados se determina que no existe ningún reporte de historial de crédito del denunciante proporcionado por parte de a la agencia de información denunciada, y tampoco se ha comprobado que dicho Banco sea responsable de los reportes negativos objeto de reclamo.

Por consiguiente, no se le puede atribuir a , una responsabilidad por desatender las solicitudes de los consumidores o clientes de rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces, ya que no existe prueba que vincule al referido agente económico con los reportes denunciados.

En razón de lo anterior, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la Administración pública debe someterse al principio de legalidad y no puede sancionar a una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento. Por tanto, se debe sobreseer a

, por la posible infracción al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP atribuida por el denunciante.

VI. Establecido lo anterior, 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

A. Respecto a la supuesta *infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP*, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En el presente procedimiento no consta que el denunciante haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el referido agente. 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 [redacted] por la referida infracción atribuida.

B. En relación 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 los saldos reportados por los cuales reclama el denunciante no corresponden a información proporcionada por el agente económico

[redacted], ni a obligaciones relacionadas con las tarjetas de crédito relacionadas en la denuncia, porque ha sido reconocido por el referido agente económico que las tarjetas de crédito relacionadas por el denunciante fueron expedidas por [redacted] y se encuentran cerradas sin saldo pendiente, según constancia de cancelación de folio [redacted]

Asimismo, se ha establecido que [redacted] reportó al denunciante en la base de datos de la agencia de información [redacted] pero por un monto distinto a los reclamados y no se ha establecido que esa cantidad reportada corresponda a las tarjetas de crédito relacionadas en la denuncia.

Además, es menester señalar que los montos por los cuales reclama el denunciante fueron proporcionados a la agencia de información por el acreedor [redacted]

— sociedad que forma parte del conglomerado financiero denominado [redacted], supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero, y de la cual no consta relación alguna con el agente económico [redacted]; por consiguiente, es procedente



absolver a [redacted], por no haber incurrido en la conducta establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

VII. Con respecto a [redacted], se analizan a continuación los hechos probados relacionados con las conductas ilícitas atribuidas.

A. 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*, tal como se ha detallado con anterioridad, los reportes de datos negativos que la agencia de información mantiene en su base de datos, *y por los cuales reclama el denunciante*, corresponden a información aparentemente generada por un agente económico distinto a los denunciados en el presente procedimiento, y de la cual no se ha presentado prueba que permita analizar si los datos estaban actualizados; por tanto, no se puede establecer que la agencia de información denunciada haya mantenido datos desactualizados del denunciante en relación a dichos reportes, siendo procedente absolver a la agencia de información de dicha infracción.

B. Por último, en cuanto a la infracción establecida en el **artículo 28 letra i) de la LRSIHCP**, es decir por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, en el presente procedimiento administrativo no se ha establecido que la información reportada por la cual reclama el denunciante corresponda fehacientemente a la remitida por el agente económico [redacted], por tal motivo no se puede determinar si esa información es exacta y veraz.

Por otra parte, si bien hubo información negativa del denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, a nombre del proveedor [redacted], la misma no constituye parte de los hechos reclamados.

En consecuencia, es procedente absolver a la [redacted], por la infracción administrativa que se le atribuye.

VIII. 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) *Sobreseer* a [redacted], por las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por falta de legitimación.

b) *Absolver* a [redacted], por las infracciones al artículo 28 letra a) e i) de la LRSIHCP.

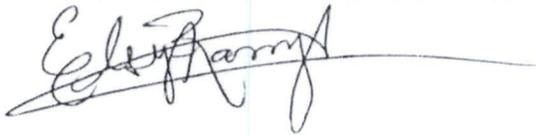
c) Absolver a _____, por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

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.

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/1

