

819-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con diez minutos del día doce de junio de dos mil dieciocho.

Por recibidos los siguientes escritos presentados: 1) el día 23/08/2013, firmado por la licenciada _____ a través del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial del agente económico denunciado _____ y contesta la audiencia conferida; y, 2) el día 04/09/2013, 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 agencia de información denunciada _____, contesta la audiencia conferida e incorpora el reporte físico del historial de crédito del señor _____.

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 la proveedora _____, a través de su apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial, la licenciada _____ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 25 al 28.
- b) 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 30 al 35.

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), 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

_____, 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 era usuario del servicio de cable prestado por el agente económico denunciado del cual solicitó la baja, sin embargo, continuó generando cobros por dicho servicio, motivo por el cual presentó el respectivo reclamo, del cual recibió respuesta en el mes de febrero del año 2012, informándole que procederían con la anulación de los saldos correspondientes a tres facturas; no obstante lo anterior, el agente económico denunciado lo ha reportado en la base de datos de la agencia de información denunciada . afectando su historial de crédito pues no puede acceder a créditos en instituciones bancarias. En ese sentido, el consumidor solicita en el CSC que se elimine de la base de datos de la agencia de información denunciada cualquier reporte de mora relacionado con dicho servicio pues el mismo ya fue cancelado.

Se admitió la denuncia en contra de ' . y en contra de ., se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre las infracciones atribuidas; así como, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder.

Durante el plazo de audiencia otorgado, la apoderada de presentó el escrito de folios 23 y 24, a través del cual solicitó se absuelva a su mandante de la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, ya que el consumidor en ningún momento presentó su solicitud conforme a lo regulado en la LRSIHCP; asimismo, en relación a la infracción al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, acotó que no consta prueba alguna que demuestre que su mandante mantiene información desactualizada, aclarando que la información crediticia del rubro de deuda comercial —folio 5— no constituye información negativa, sino que se refiere a saldos pendientes de pago pero que se encuentran al día —no estaban vencidos—, por tanto no afectan el record crediticio del consumidor, aclarando que la “*fecha de otorgamiento*” consignada en el reporte hace referencia a la fecha en la que han sido activados los servicios y no a la antigüedad del cobro.

Finalmente, sostuvo que el denunciante presentaba saldos pendientes de pago a favor de su mandante a partir del mes de junio del año 2011, por el monto de \$63.21, el cual fue eliminado por concesión —condonado— situación que se comprueba en el estado de cuenta de folio 11-13, donde se refleja que la eliminación se otorgó por “*Liquidación Mala Deuda*” —LMD—, acotando que el denunciante en ningún momento solicitó la baja del servicio, sino que, éstos fueron desactivados por falta de pago, no por la presentación del respectivo formulario; en consecuencia,

sostuvo que los reportes crediticios son veraces, por cuanto han reflejado la deuda que el denunciante mantuvo siendo procedente absolver por la supuesta infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

Por su parte, el apoderado de _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida, a través de su escrito de folio 29, 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 21/08/2013 (folio 30).

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.

// E P

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.

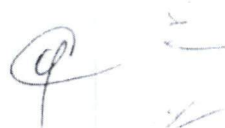
También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los 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 2° 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), 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 al historial crediticio del denunciante debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad

, en los rubros de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*" y "*deuda comercial*"; no obstante, el denunciante afirma que solicitó la baja de la obligación que dio origen a los reportes negativos.

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, Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., 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	24/02/2012	Reportes en rubros <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 4 veces en el período 09/2011 a 01/2012; y, <i>deuda comercial a 01/2012</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 08/11/2011.	6
2	13/07/2012	Reportes en rubros <i>mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses</i> : refleja que fue reportado 4 veces en el período 09/2011 a 01/2012; y, <i>deuda comercial a 05/2012</i> : refleja monto y saldo de una obligación con fecha de otorgamiento 08/11/2011.	18
3	07/02/2013	No refleja información reportada por el agente económico denunciado.	15
4	21/08/2013		30




Con la fotocopia confrontada de respuesta emitida por el analista de soporte al cliente de fecha 15/02/2012—folio 4—, se demostró que el agente económico denunciado resolvió el reclamo del denunciante mediante una concesión del saldo adeudado a la fecha, en relación a los servicios de cable asignados a la cuenta con terminación en número , haciendo entrega del respectivo finiquito, en el que se hace constar que al 21/02/2012 —folio 3— el servicio objeto de reclamo se encontraba inactivo y sin saldos pendientes de pago.

Por otra parte, mediante la impresión simple de estado de cuenta emitido el día 11/02/2013 correspondiente a los servicios asignados a la cuenta con terminación en número , ha quedado establecido que el denunciante presentó un comportamiento irregular de pago a partir del mes de junio del año 2011, el cual en ningún momento generó cargos de facturación por mora, puesto que el denunciante realizó el pago de las cuotas pendientes en el mes siguiente al que correspondía la fecha de vencimiento; además, se acreditó que el agente económico denunciado procedió con la liquidación de saldos por la cantidad de \$63.21, el día 03/10/2012.

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 atribuidas al agente económico denunciado.

A. Respecto a la supuesta *infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida a los agentes económicos denunciados, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En el presente procedimiento, si bien consta la fotocopia confrontada de la respuesta emitida por el agente económico denunciado al reclamo presentado por el denunciante clasificado con número de gestión de fecha 5/02/2012 —folio 4—, no consta en el expediente elemento de prueba que acredite la presentación del reclamo o solicitud de rectificación, modificación o cancelación de datos personales en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; 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 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 del denunciante en la base de datos de la agencia de información en el rubro de mora histórica.

Ahora bien, a través de los estados de cuenta de folios 11 al 13, si bien ha quedado establecido el comportamiento irregular de pago presentado por el denunciante, en ningún momento se realizaron cargos por mora, por el contrario, el agente económico denunciado procedió con la anulación del cobro objeto de reclamo en fecha 15/02/2012 —folio 4— e hizo entrega del respectivo finiquito de fecha 21/02/2012 —folio 3—; en consecuencia, en el presente procedimiento, ha quedado acreditado que el agente económico denunciado reportaba información desactualizada del denunciante, por cuanto no presentó la prueba pertinente con la cual justificará la existencia de los 4 reportes de mora histórica de los períodos de 09/2011 a 01/2012 conforme a lo consignado en el informe de fecha 13/07/2012. En ese sentido, al no existir certeza del cumplimiento del agente económico a su obligación de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la *información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros* —artículo 18 letra a) de la LRSIHCP—, se concretó por parte del mismo la conducta prevista como infracción en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

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

Así, en el presente caso se ha demostrado que el agente económico denunciado incurrió en tal infracción a la ley de actuando con *negligencia grave*, puesto que, a pesar que se realizó una concesión del saldo adeudado en favor del consumidor, el agente económico continuó reportando información desactualizada del mismo, sin haber comprobado que se encontraba habilitada para reportar dicha morosidad histórica conforme al plazo de tres años establecido en la LRSIHCP.

C. En relación al supuesto cometimiento de la *infracción establecida en el 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 en el expediente que el denunciante presentaba reporte en el rubro de *mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses y deuda comercial* por parte del agente económico denunciado por una obligación crediticia que el denunciante afirma dio de baja.

Ahora bien, consta en el procedimiento que la apoderada del agente económico en su escrito de folio 23 y 24, manifestó que el denunciante presentaba saldos pendientes a favor del mismo, los cuales fueron cancelados por liquidación de mala deuda no porque éste siguiera el trámite requerido para solicitar la baja de los servicios; sin embargo, ésta no presentó el respaldo contractual que acreditara las obligaciones crediticias que alega fueron incumplidas y que amparan la información negativa reflejada en el reporte del historial crediticio del denunciante.

Por tanto, dado que el denunciante no reconoce los saldos reportados por el agente económico denunciado, y éste no probó con la documentación pertinente ser acreedor de la deuda reportada, la misma no tiene respaldo contractual, consecuentemente no se ha establecido en legal forma la veracidad de los datos proporcionados, quedando establecida la conducta regulada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

Respecto al grado de intencionalidad y responsabilidad, se considera que el agente económico denunciado actuó con *negligencia grave*, ya que no mostró la diligencia debida de un comerciante en negocio propio para garantizar la veracidad de la información reportada y de la obligación que dio origen a los reportes objeto de reclamo, conforme a sus obligaciones legales relacionadas en el romano III de esta resolución. En ese sentido, este Tribunal ha comprobado la responsabilidad del agente económico configurándose así la infracción contemplada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, pues los datos reportados no eran exactos o veraces.

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

B. Ahora bien, sobre la posible infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, *por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no*

sean exactos o veraces, si bien ha quedado establecido que hubo información del denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en los reportes de folio 6 y 7, la misma *corresponde a los datos que fueron proporcionados por* . por tal motivo no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad , por la infracción administrativa que se le atribuye.

VII. El artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos; no obstante, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por ha sido eliminado de la base de datos de según se verifica a folios 15 y 30, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VIII. Para fijar el monto de la sanción a imponer al agente económico por haberse comprobado la comisión de las infracciones contenidas en el artículo 28 letras c) e 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, televisión por cable, internet y servicios móviles, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño;



y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LRSIHCP, con el objeto de garantizar el manejo confiable y seguro de la información que recibe de los consumidores que adquieren, utilizan o disfruten de los servicios que como proveedor de bienes y servicios suministra.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que el agente económico cometió la infracción grave al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en perjuicio del denunciante, ya que, no comprobó con el respectivo respaldo contractual que los datos reportados en la base de datos de la agencia de información eran exactos o veraces, situación que ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la propia imagen del denunciante durante los meses que duraron los reportes en la base de datos de la agencia de información, puesto que la calificación negativa utilizada en el informe objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— le ocasionó perjuicios frente a otros agentes económicos conforme a lo manifestado en su denuncia.

Aunado a ello, ha quedado comprobado que el agente económico reportó morosidad histórica del consumidor durante los primeros quince días de los meses de *febrero a julio del año dos mil doce*, conforme a los informes de folio 6 y 7, sin acreditar la veracidad de dicha información, es decir que ésta efectivamente obedecía a la situación crediticia actual y real del señor , incurriendo así en la infracción establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

En ese sentido, como se señaló anteriormente, el agente económico denunciado actuó con *negligencia grave* al incurrir en los incumplimientos de las infracciones atribuidas, siendo responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica del denunciante, por lo que, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico —una empresa de tamaño grande—, la responsable del incumplimiento de la obligación que posee de reportar información actualizada, verdadera y confiable del comportamiento crediticio del denunciante, máxime cuando se encuentra obligado a responder *por la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información que reporta en la base de datos de la agencia de información*.

IX. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 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 atribuida al artículo 28 letras a) de la LRSIHCP.

b) Sancionar a _____, con la cantidad de ONCE MIL DOSCIENTOS CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$11,205.00), equivalentes a *cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la mismas fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada.

c) Sancionar a _____, con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,410.00), equivalentes a *cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la mismas fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

En observancia al inciso tercero del artículo 30 de la LRSIHCP, las sanciones impuestas al agente económico denunciado ascienden a la cantidad de TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS QUINCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$33,615.00), deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo 149 de la LPC, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la LRSIHCP.

d) Absolver a _____, por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

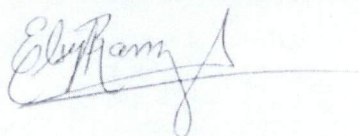
Se hace del conocimiento de los intervinientes, que ***esta resolución no admite ningún recurso de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.***

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

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

Three handwritten signatures in black ink, arranged horizontally. The first signature on the left is highly stylized and appears to contain the name 'García'. The middle signature is also stylized but more legible, possibly reading 'Luis'. The signature on the right is very fluid and abstract.

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

A single handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ely Ramo'.

G/gc