

64-13

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

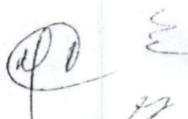
En el acta de fecha 21/05/2018 agregada a folio 84, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 07/02/2018, por no haberse encontrado a la señora \_\_\_\_\_, ni persona que pudiese recibir la notificación, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPCM—, sin que la referida señora acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución en referencia, se debe *tener* por efectuada la notificación.

Por recibidos los siguientes escritos y documentación adjunta:

PERSONA QUE INTERPONE ESCRITO/NOMBRE DE SOCIEDAD	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO	DOCUMENTOS ANEXOS A FOLIOS
L. _____	1) 21/05/2018	86	87 al 90
	2) 23/05/2018	92	-----
	3) 01/06/2018	103	105 al 109
_____,	23/05/2018	93	94 al 97
_____,	29/05/2018	98	99 al 102

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) *Dar intervención* a \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado \_\_\_\_\_, en sustitución del licenciado \_\_\_\_\_, asimismo, *tener* por cumplida la prevención efectuada mediante la resolución de fecha 07/02/2015 —folio 82—; y por agregada la documentación que anexa a sus escritos de folios 87 al 90 y 105 al 109, respectivamente.
- b) *Tener* por cumplida la prevención efectuada a \_\_\_\_\_ en calidad de apoderada especial de \_\_\_\_\_, mediante la resolución de fecha 09/01/2018 —folio 71—; y, por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 94 al 97.
- c) *Dar intervención* a \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, \_\_\_\_\_, en sustitución de \_\_\_\_\_.



la licenciada \_\_\_\_\_ y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folio 99 al 102.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar 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 l

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

II. En dicha denuncia, la denunciante manifestó que fue informada por parte de una institución financiera en la que se encuentra tramitando un crédito hipotecario, que se encuentra siendo reportada de forma negativa por el agente económico denunciado, situación con la que no está de acuerdo, ya que en ningún momento ha incurrido en una mora que exceda de treinta días en los créditos contratados con dicho agente económico, reiterando que se encuentra solvente, razón por la cual considera que no procede el reporte negativo de mora. En ese sentido, la denunciante solicitó en el CSC que se realice la rectificación de su historial de crédito, eliminando cualquier reporte de mora actual o mora histórica que pudiera existir por parte del agente económico en la base de datos de la agencia de información, así como, que se le extienda una solvencia o constancia de buen manejo de sus financiamientos por parte del agente económico.

Se admitió las denuncias 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, el apoderado de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ contestó en sentido negativo, a través de su escrito de folio 49, 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 certificación del reporte físico del historial de crédito de ( folio 55).

Por su parte, la apoderada de , mediante su escrito de folio 56, contestó en sentido negativo la audiencia conferida, aclarando que en el crédito con terminación en número \*\*\*\*\* , la denunciante dejó de cancelar las cuotas desde el día 08/10/2012, y que hizo entrega de los artículos para que cesará la gestión de cobro, realizando el ajuste de cuenta en fecha 10/04/2013; además, presentó retrasos en el pago de las cuotas de los créditos con terminación en número \*\*\*\*\* (junio y agosto de 2012) y \*\*\*\*\* (mayo, julio y noviembre de 2012), agregando los respectivos historiales de pago.

Finalmente, indicó que su representada únicamente reportó a con mora histórica en los meses de octubre de 2012 y abril de 2013, reiterando que su mandante no ha cometido infracción alguna a la ley.

**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 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.

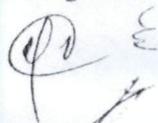
Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan 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 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 advertirse 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, de los cuales se colige que, existe una posible afectación a los derechos de la denunciante mediante el manejo de su historial, debido a los reportes sostenidos en la base de datos de ..., ya que aparentemente se ha reportado a la denunciante en los rubros de "mora histórica" y "deuda comercial" por parte del agente económico denunciado, afirmando la mismas que en los créditos contratados nunca incurrió en una mora mayor a treinta días y que a la fecha de su denuncia se encuentra solvente en sus cuentas.

A. En el presente caso, las partes intervinientes presentaron reportes emitidos por la agencia de información, con los que se tiene por acreditado los reportes realizados por el agente económico ..., según el detalle siguiente:

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1	04/10/2012	Reportes en rubro <i>deuda comercial a 08/2012</i> : refleja monto y saldo de obligaciones con las siguientes fechas de otorgamiento: 1) 10/05/2012 2) 12/11/2010 3) 23/02/2012 4) 28/02/2012 5) 28/02/2012 6) 15/03/2012	10
2	08/11/2012	Reportes en rubros <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> con fecha de inicio de mora el 15/07/2012; y <i>deuda comercial a 09/2012</i> : refleja monto y saldo de las obligaciones antes señaladas.	14
3	18/06/2013	Reportes en rubro <i>deuda comercial a 08/2012</i> : refleja monto y saldo de obligaciones con las siguientes fechas de otorgamiento: 1) 23/02/2012 2) 28/02/2012 3) 15/03/2012	55
4	21/06/2013	Reporte en rubros de: * <i>mora histórica</i> : refleja que fue reportado en los meses de octubre 2012 y abril 2013;  * <i>deuda comercios y telcos</i> : refleja monto, saldo y cuota de obligaciones con las siguientes fechas de otorgamiento: 1) 23/02/2012 2) 28/02/2012 3) 15/03/2012	57

I. Asimismo, consta que la denunciante adquirió las siguientes obligaciones crediticias:

Nº cuenta	Bien objeto de compra	Documento de obligación	Fecha de otorgamiento	Monto	Fecha de pago	Folio
*****	Televisor CRT Pantalla Plana, marca RCA.	Fotocopia simple de pagaré a la vista sin protesto suscritos por la consumidora a favor de	15/03/2010	\$224.00	15 de c/mes	19 y 25
*****	Lavadora 35 lb, marca <i>Frigidare.</i>		28/02/2012	\$575.00	28 de c/mes	20 y 26
*****	Equipo de sonido Mini 820W, marca <i>Panasonic.</i>		12/11/2010	\$548.00	12 de c/mes	21 y 27
*****	Enfriador de bote marca <i>Mastertech.</i>		23/02/2012	\$1,140.00	23 de c/mes	22 y 28
*****	Sofá cama micro f, marca <i>Commodity.</i>		28/02/2012	\$206.50	28 de c/mes	23 y 29
*****	Laptop P Intel Core 13, marca <i>Hewlett Packard.</i>		10/05/2012	\$1,000.25	10 de c/mes	24 y 30

Dichas obligaciones estaban siendo reportadas por el agente económico en el rubro de *deuda comercial* en los reportes de fechas 04/10/12 y 18/06/2013 —folios 10 y 55—, es decir, únicamente reflejaban el saldo al día de dichas cuentas; además, en el reporte de fecha 08/11/2012 —folio 14— la denunciante presentó reporte negativo en el rubro *mora actual tarjetas de crédito y comercio* proveniente de un saldo en mora con fecha de inicio del 15/07/2012. Finalmente, se demostró que en el reporte de fecha 21/06/2013 —folio 57—, presentaba reporte negativo en el rubro de *mora histórica* en los meses de *octubre de 2012 y abril 2013*.

Además, se acreditó que al 03/12/2012, presentaba monto por capital vencido con un nivel de 16 a 30 días de atraso en la cuenta con terminación en número \*\*\*\*\* —folio 27—, así como, que al 21/06/2013, presentaba: a) capital vencido con un nivel de 46 a 60 días de atraso en la cuenta con terminación en número \*\*\*\*\*: —folio 60—; b) capital vencido con un nivel de 1 a 15 días de atraso en la cuenta con terminación en número \*\*\*\*\*: —folio 63—; y, c) capital vencido con un nivel de 16 a 30 días de atraso en la cuenta con terminación en número \*\*\*\*\*: —folio 66—, todo lo anterior conforme a lo consignado en los documentos emitidos por denominado “consulta de crédito”.

Por otra parte, se comprobó que la denunciante realizaba los pagos de los créditos en fechas que no correspondían a la fecha de pago consignada en los documentos antes referidos, tal como consta en las impresiones simples de estados de cuenta de folio 31 al 36.

2. Del mismo modo, mediante la fotocopia simple de documento denominado “consulta de recibos y pagarés” emitido y sellado por \_\_\_\_\_ lía 21/06/2013 —folio 58—, en el cual se refleja el histórico de pagos desde el mes de julio de 2012 al mes de abril de 2013, del crédito asignado a la cuenta con terminación en número \*\*\*\*\* se acreditó que: a) la denunciante efectuó los pagos del crédito en fechas que no correspondían a la consignada en el documento de folio 30 —día diez de cada uno de los meses incluidos en el plazo de vigencia—; b) la falta de pago en las cuotas del crédito correspondientes a los meses de *septiembre, noviembre y diciembre de 2012, y de enero a marzo de 2013*; c) el 02/10/2012, la denunciante efectuó dos pagos por las cantidades de \$65.00 y \$16.00; d) el último pago se efectuó el día 08/10/2012, por la cantidad de \$58.96, dato que es congruente con el consignado en el documento denominado “Consulta crédito”, emitido por \_\_\_\_\_ l 03/12/2012 —folio 30—; y, e) el día 10/04/2013, el agente económico denunciado procedió con la cancelación de la cuenta, lo anterior a petición de la denunciante con motivo de la devolución de los bienes objeto de adquisición, ello conforme a lo manifestado por \_\_\_\_\_ constando en el documento de folio 58, el ajuste de la cuenta por la cantidad de \$1,185.43, distribuido de la siguiente manera: \$917.22 a capital, \$266.92 a intereses y \$1.29 en concepto de mora.

3. Aunado a lo anterior, se estableció con los reportes negativos generados en la base de datos de la agencia de información en los rubros de “*mora histórica*” y “*deuda comercial*”, en fechas cuatro de octubre y ocho de noviembre, ambos del año dos mil doce —folios 10 y 14—, y dieciocho y veintiuno de junio, ambos del año dos mil trece —folios 55 y 57 — provenientes de las obligaciones objeto de reclamo, que éstos fueron consignados a nombre del acreedor \_\_\_\_\_.

Cabe señalar que, es un hecho público y notorio que \_\_\_\_\_ —acreedor consignado en los reportes—, es la cadena de tiendas mediante la cual, \_\_\_\_\_ ofrece a los consumidores una amplia selección de productos de tecnología y accesorios, electrodomésticos y muebles, así como, opciones atractivas para el financiamiento de sus compras, según consta la página web oficial del agente económico denunciado:

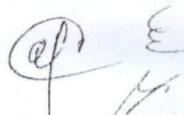
4. En otro punto, se comprobó que en los créditos asignados a los números de cuenta con terminación \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\* la consumidora mantuvo un comportamiento irregular de pago conforme a lo consignado en los documentos denominados

“consulta de recibos y pagarés” emitidos y sellados por \_\_\_\_\_ el día 21/06/2013 —folios 61-62, 64 y 65, respectivamente—, ya que las cuotas no fueron canceladas conforme a las fechas y montos pactados, omitiendo el pago de algunas cuotas; no obstante lo anterior, el agente económico únicamente reportó en una ocasión a la denunciante en el rubro de *mora actual*, según consta en el informe de fecha 08/11/2012 —folio 14— reportando, posteriormente dichas obligaciones en el rubro de *deuda comercial*, según consta en los reportes de fechas 18 y 21 de junio, ambos del año 2013 (folios 55 y 57).

5. Finalmente, consta la certificación de fecha 30/05/2018 —folios 105 al 109—, emitida por \_\_\_\_\_ en su calidad de gerente de operaciones y datos de la agencia de información denunciada, en donde consignó que su representada asigna un código de cliente a todos los agentes económicos, y que, para el caso del agente económico denunciado se le asignó el código \_\_\_\_\_ y un sub-código \_\_\_\_\_ bajo la denominación \_\_\_\_\_; asimismo, aclaró en el mismo documento que el agente económico denunciado reporta sus diferentes bases de datos mediante el depósito de las mismas en un sitio SFTP —protocolo de transferencia de archivos—, indicando el nombre del establecimiento comercial donde los consumidores han obtenido su productos al crédito, incluyendo en el citado documento —a manera de ejemplo— la captura de pantalla de los diferentes archivos recibidos por el agente económico denunciado. También, consignó el detalle de la información que extrajo de los archivos en formato TXT enviados por el agente económico, respecto de los reportes de fecha 04/10/2012, 08/11/2012, 18/06/2013 y 21/06/2013, acotando que la información proporcionada por Unicomer, S.A. de C.V. bajo la denominación \_\_\_\_\_ coincide con la consignada en los reportes del historial crediticio de la denunciante.

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 atribuida al agente económico denunciado.

A. Respecto a la supuesta *infracción tipificada en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida al agente económico denunciado, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito. En ese sentido, en relación a los hechos denunciados, no consta en el presente procedimiento que presentó 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, siendo procedente absolver al agente económico por tal infracción.

*B.* Respecto a la *infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP* consistente en *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, se advierte que en el curso del procedimiento, se ha establecido que la denunciante no presentaba reporte negativo en su historial de crédito a la fecha de interposición de su denuncia —folio 10—; sin embargo, con el informe de folio 57, quedó demostrado que el reporte negativo emitido por el agente económico denunciado en la base de datos de la agencia de información denunciada en relación al crédito \*\*\*\*\* obedeció a la irregularidad presentada en el cumplimiento de sus pagos, ya que no efectuó los pagos en las fechas programadas —fecha diez de cada uno de los meses incluidos en el plazo de vigencia del crédito—, además omitió el pago de los meses de septiembre, noviembre y diciembre, todos del año 2012, y de enero a marzo de 2013, situación que generó que fuera reportada en dos ocasiones en los meses de octubre de 2012 y abril de 2013, lo anterior conforme al histórico de pago de folio 58.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 5 inciso tercero de la LRSIHCP (vigente al momento en que ocurrieron los hechos) establecía que la Superintendencia del Sistema Financiero debía determinar el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre el historial de crédito en las bases de datos de la agencia de información, consignando que dicho plazo no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos.

En ese sentido, la referida Superintendencia emitió en fecha 13/06/2012, las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (NT-01-2012), que en su artículo 13 establece lo siguiente:

*Art. 13.- “Los datos negativos serán eliminados del historial crediticio después de tres años de haber sido reflejados en la base de datos de las AID [Agencias de Información de Datos], en virtud de los datos mensuales enviados por el AE [Agente Económico].”*

Por consiguiente, al tener por acreditada la mora en la cuenta objeto de reclamo dentro de dicho período, a la fecha del reporte de folio 57 se encontraba dentro del plazo de los tres años de haber sido reflejada la mora de la denunciante, y por ello se concluye que la información era exacta y veraz.

En ese sentido, en relación a dicha denuncia no se configura la conducta establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

VI. Con respecto a las infracciones atribuidas a la agencia de información, se analizan a continuación los hechos probados relacionados con las conductas ilícitas establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

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, ha quedado acreditado que el reporte negativo emitido por el agente económico denunciado se encontraban dentro del plazo de permanencia de los datos negativos; por tanto, resulta procedente absolver a la misma de la infracción consignada en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

B. Por otra parte, en relación a la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, esto es *por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, en el expediente ha quedado justificado el reporte negativo, por el comportamiento irregular de pago presentado por la denunciante.

Ahora bien, la agencia de información denunciada pretendió acreditar, mediante la certificación de folios 105 al 109, que fue el agente económico denunciado quien le proporcionó la información, la cual fue consignada en los reportes objeto de reclamo bajo el nombre de

Sin embargo, no probó con documentación alguna que fue efectivamente bajo la denominación antes dicha que el agente económico le proporcionó la información mantenida en su base de datos, ni que exista una causa legalmente válida por la que pueda decidir a nombre de quien consigna la información, independientemente de cómo le haya sido reportada; no obstante, haber tenido la oportunidad procesal para aportar la prueba pertinente y útil para ello, a la cual tiene total acceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, no ha quedado establecido que la información del historial crediticio que ha sido mantenida, transmitida y proporcionada por la agencia de información, con relación al acreedor, sea exacta.

Además, debe tomarse en cuenta que la agencia de información ha actuado con *negligencia grave*, por cuanto proporcionó, mantuvo y transmitió datos del historial crediticio, sin tener el debido cuidado y diligencia en consignar el nombre de quien efectivamente le proporcionó la información, y que decidió consignar a nombre de En consecuencia, se ha configurado la

infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los siete consumidores que no son exactos.

VII. Para fijar el monto de la sanción por haberse comprobado la infracción contenida en el artículo 28 letras 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 N° 440 de fecha 27 de julio de 2016, publicado en el Diario Oficial N° 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 *la* es un proveedor que desarrolla actividades propias de información, para un considerable número de agentes económicos 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, almacena y proporciona.

Además, al consignar en sus reportes información negativa que no es exacta en cuanto al acreedor de la obligación, según se comprobó, incurre en una infracción grave, ocasionando un perjuicio grave a los consumidores, quienes no pueden conocer directamente de forma confiable la información de su historial de crédito, sino que además pueden verse afectados en su derecho al honor sin tener claridad sobre el sujeto que ha reportado la información, teniendo en cuenta que la calificación negativa utilizada a partir de los informes objeto de reclamo representa un factor de riesgo frente a otros agentes económicos.

Es necesario tener presente que según se comprobó la agencia de información actuó con *negligencia grave*, ya que éste proporcionó, mantuvo y transmitió datos del historial crediticio de la

consumidora que no eran exactos, sin tomar las medidas necesarias para una actuación diligente en el cumplimiento de sus obligaciones legales.

**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; 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 [redacted], por las infracciones atribuidas y consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

b) Absolver a [redacted], por la infracción atribuida y establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP.

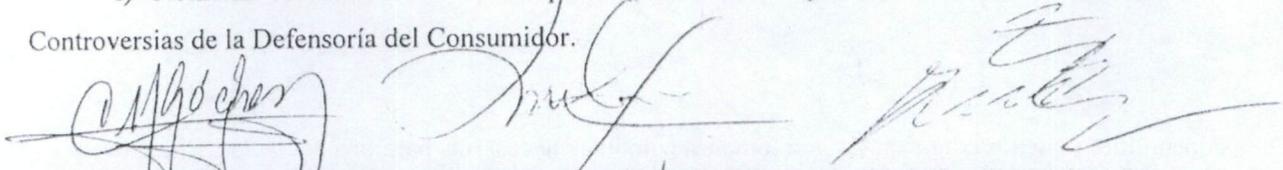
c) Sancionar a [redacted] con la cantidad de **SEIS MIL SETECIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$6,723.00), equivalentes a *treinta salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la 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 observancia al inciso tercero del artículo 30 de la LRSIHCP, la sanción impuesta al agente económico denunciado, deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo 149 de la LPC, para lo cual la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado art. 30 de la LRSIHCP.

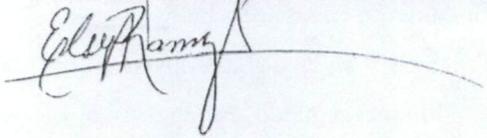
Además, se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución **no admite ningún recurso** de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

d) Tomar nota del lugar y correo electrónico señalado por [redacted] y [redacted], para efectos de recibir actos de comunicación, así como, el nombre de las personas que comisiona e [redacted] para el mismo fin.

e) 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