

895-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con tres minutos del día veintiuno de marzo de dos mil dieciocho.

Por recibido el escrito presentado el día cuatro de julio de dos mil diecisiete, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de S.,

En vista que se ha acreditado la calidad con la que actúa el referido profesional en el párrafo anterior, es pertinente tener por subsanada la prevención realizada en el auto de folio 74, por parte a la proveedora \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial con cláusulas especiales, licenciado \_\_\_\_\_ y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 81 al 84).

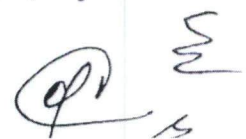
El licenciado \_\_\_\_\_ en el escrito de folios 68, alega que la denuncia interpuesta por el consumidor no está firmada, y considera que dicha omisión vuelve inválido el procedimiento por falta de legítimo contradictor, pues no consta fehacientemente que el señor \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ fue quien interpuso la denuncia, y que aun existiendo ratificación de la misma, no se da cumplimiento a lo establecido en el artículos 109 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- y artículo 21 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (en adelante LRSIHCP).

Sobre lo alegado por el apoderado del agente económico denunciado, es pertinente aclarar que la legitimación en un procedimiento no está condicionada al cumplimiento de requisitos formales, sino por la relación con los hechos objeto del procedimiento, lo cual ha quedado establecido en la relación de los hechos contenidos en la denuncia.

En ese sentido, el cumplimiento de requisitos alegado por el licenciado \_\_\_\_\_ concretamente la exigencia de la firma, se advierte que el artículo 21 de la LRSIHCP no exige firma del denunciante, y en el caso de los procedimientos que aplica el Centro de Solución de Controversias el artículo 109 de la LPC, tampoco exige firma de la denuncia, e incluso permite que la ratificación pueda realizarse por cualquier medio (art. 110 inciso final), porque rige el principio antiformalista (artículo 98 de la LPC); en consecuencia, dado que lo alegado por el referido profesional, no se refiere a la legitimación procesal, es procedente declarar sin lugar la falta de legítimo contradictor alegada por el licenciado \_\_\_\_\_

Habiendo concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar con 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 con la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted], por la supuesta comisión de las infracciones consignadas en el artículo 28 letras a) e i) de la 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 [redacted] (antes DICOM), 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 contrató con el agente económico [redacted], de [redacted], el servicio de televisión por suscripción el día doce de febrero de dos mil diez, cancelando las facturas puntualmente; no obstante, en el mes de septiembre del mismo año le suspendieron el referido servicio y al consultar al agente económico, éste le informó que había incurrido en mora, siendo además, que en el mes de octubre de dos mil diez, el agente económico empezó a realizar gestión de cobro.

Agregó que las facturas las recibía emitidas por el [redacted], las cuales dejaron de ser emitidas en el mes de enero de dos mil once; y que por desconocer las ubicaciones de las oficinas de S. [redacted] dejó de realizar los pagos de las facturas posteriores, pues sumado a ello la proveedora ya no le estaba prestando el servicio contratado, pues el veintinueve de marzo de dos mil once le retiraron el equipo, por lo que el consumidor asumió que las facturas no se estaban emitiendo a consecuencia de la interrupción del servicio; sin embargo, fue reportado en la base de datos de la agencia de información.

Sobre la base de lo anterior, el consumidor solicita que se elimine de la base de datos de la agencia de información [redacted], cualquier reporte relacionado por [redacted] [redacted], que afecte su record de crédito, pues fue el agente económico quien suspendió el servicio contratado cuando él se encontraba al día con los pagos.

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

Durante el plazo de audiencia otorgado, la apoderada de [redacted] testó en sentido negativo, a través de su escrito de folio 63, 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 del denunciante (folio 67).

En dicho término, el licenciado [redacted] en su calidad de apoderado de [redacted], presentó los escritos de folios 68 y 80, por medio de los cuales se mostró parte y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, ya que manifestó que su representada llegó a un acuerdo con el consumidor de no reportarlo, aun cuando el consumidor no había pagado en la forma debida el contrato, por lo que considera no existe infracción al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

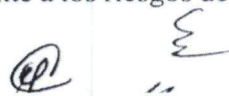
Agregó, que el consumidor contrató el servicio con su representada para lo cual autorizó el cargo automático a tarjeta de crédito, pero que al realizar cambio de número de tarjeta de crédito, ya no pudieron realizar los cobros por los servicios contratados por medio de cargos a tarjeta de crédito, situación que se le informó vía telefónica en varias ocasiones, sin que el consumidor quisiera solucionar el problema.

Finalmente, indicó que del estado de cuenta agregado al expediente, puede corroborarse que el consumidor no fue constante en sus pagos, motivo por el cual incurrió en mora y se reportó información negativa del mismo en la base de datos de la agencia de información, siendo procedente absolver a su mandante, puesto que no consta ninguna prueba en su contra que evidencie que ha cometido de forma injustificada las infracciones al artículo 28 letras a) e i) que se le atribuyen.

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

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

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





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

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

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

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

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

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha \_\_\_\_\_ la cual, de acuerdo



a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

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

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

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

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

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

CP

11



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 del denunciante mediante el manejo de su historial, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de \_\_\_\_\_ ya que aparentemente se ha reportado un saldo en mora por el agente económico denunciado; no obstante, el consumidor afirma que ha cancelado puntualmente las cuotas que correspondían del contrato.

A. En el presente caso se cuenta con tres informes emitidos por \_\_\_\_\_, según el detalle siguiente:

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1	04/06/	Reportes por _____ en rubro de (i) <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> , con saldo en mora \$205.00, y fecha inicio mora 06/11/____; (ii) <i>mora histórica</i> 15 veces del 02/____ al 04/____; y, (iii) <i>deuda comercial al 04/____</i> , refleja monto de \$31.90 y saldo de \$205.00, por obligación con fecha de otorgamiento 13/02/.	23
2	08/11/	Reportes por _____ en rubro de (i) <i>mora actual tarjetas de crédito y comercio</i> , con saldo en mora \$205.00, y fecha inicio mora 12/11/____; (ii) <i>mora histórica</i> 20 veces del 02/____ al 09/____ y, (iii) <i>deuda comercial al 09/____</i> refleja monto de \$31.90 y saldo de \$205.00. por obligación con fecha de otorgamiento 13/02/.	35
3	04/02/.	No se relacionan reportes de mora por parte del agente económico denunciado.	67

Además, se incorporó la fotocopia simple de contrato de prestación de servicios residencial El Salvador, suscrito por el consumidor con \_\_\_\_\_ junto con el respectivo pagaré sin protesto por el monto de \$370.00, documentos con los cuales se acredita la relación contractual entre el consumidor y el agente económico, así como las condiciones y términos

para la prestación del servicio (folios 39 al 49), específicamente, el cargo a la tarjeta de crédito con terminación 2586 por un período de 18 meses.

Asimismo, consta la impresión simple del estado de cuenta del contrato objeto de reclamo (folios 50 al 55), en el que se detalla el histórico de saldos y pagos realizados por el consumidor durante el período comprendido de febrero de      a marzo de      , reflejando los cargos por mora generados por la irregularidad en el pago de las cuotas a partir del 13/11/      así como, el monto adeudado al mes de marzo de dos mil once, por la cantidad de \$205.12, con motivo del incumplimiento de pago de las cuotas por el período del 14/11/      al 13/03/      .

Por otra parte, se agregó al procedimiento la fotocopia confrontada de constancia de entrega/recepción de equipo de fecha 29/03/      (folio 22).

También se incorporó impresión de pantallas del programa "Siebel eComunications SIEBEP- Clasificación de Llamadas", en las que se establecen las gestiones de cobro realizadas al consumidor desde el 15/12/      hasta el 09/02/      .

**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, el agente económico ha demostrado con la fotocopia simple de contrato de prestación de servicios residencial El Salvador (folios 39 al 46) suscrito por el denunciante el día 13/02/      la existencia de la obligación de pago contraída por el consumidor con el agente económico, respecto de la contratación del servicio de señales de televisión vía satélite (paquete "Fun").

Asimismo, de la información consignada en el documento denominado estado de cuenta agregado al expediente –el cual no ha sido controvertido por el denunciante–, se establece que el consumidor presentó irregularidad en el cumplimiento de sus pagos en los meses de noviembre a marzo de dos mil once, situación que generó un saldo en mora al mes de marzo del año dos mil once, por la cantidad de \$205.12, información que es congruente con lo reportado por el agente económico en la base de datos de la agencia de información a través de los informes de folios 23 y 35.

Aunado a lo anterior, se observa que no se ha comprobado que el consumidor haya realizado el pago de la referida cantidad adeudada; no obstante, el agente económico procedió a eliminar dicho reporte negativo de la base de datos del agente de información, conforme se evidencia en el informe Agregado al expediente a folios 67. Además, luego de retirar el equipo (29/03/      según constancia de entrega/recepción de equipo de folios 22), el agente económico dejó de aplicar las cuotas por los servicios contratados que vencían hasta 08/





En cuanto a los comprobantes de pago presentados por el consumidor (folios 18 al 21), los mismos no acreditan el cumplimiento de pago del servicio, pues de dicha documentación se advierte que son abonos realizados por el consumidor a su tarjeta de crédito en los meses de marzo a diciembre de dos mil diez, y que los abonos por los meses de abril, noviembre y diciembre de dos mil diez, los realizó en otro número de tarjeta, lo que coincide con el dicho del agente económico en cuanto al cambio de tarjeta de crédito autorizada para la aplicación de las dieciocho cuotas por los servicios contratados.

En virtud de lo anterior, habiéndose comprobado que el consumidor sostuvo una inconstancia en los pagos realizados por la obligación contraída con el agente económico denunciado durante el período comprendido de noviembre de dos mil diez a marzo de dos mil once, el cual coincide con los reportes de mora en el historial de crédito del consumidor, se concluye que no se ha demostrado que el reporte generado por \_\_\_\_\_, en la base de datos de la agencia de información \_\_\_\_\_, contenga datos del consumidor denunciante que no sean exactos o veraces, en consecuencia, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

C. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la \_\_\_\_\_, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que en el presente expediente no consta que el denunciante haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor.

Por consiguiente, se ha demostrado que, en el presente procedimiento no se configuró la infracción al artículo 28 letras a) de la LRSICHHP atribuida a \_\_\_\_\_

V. En cuanto a la infracción al artículo 28 letra c) de la \_\_\_\_\_ atribuida a la sociedad \_\_\_\_\_ por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada, ha quedado establecido en el presente procedimiento que la información mantenida en la base de datos de la agencia de información corresponde a lo que fue reportado por el agente económico, según lo han admitido ambas denunciadas.

Con respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la \_\_\_\_\_ por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, no se ha demostrado que la información mantenida y transmitida por la agencia de información sea distinta a la que le fue proporcionada por el agente económico.



Por las razones anteriores, es procedente absolver a la sociedad  
por las infracciones administrativas que se le atribuyen.

VI. 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) Declarar sin lugar la falta de legítimo contradictor alegada por el licenciado

b) *[Redacted]*, por las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP que le fueron atribuidas.

c) Absolver a *[Redacted]*, por las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la *[Redacted]* que le fueron atribuidas.

d) Tomar nota del lugar señalado por los licenciados *[Redacted]* para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de la persona que comisiona para el mismo fin.

*Notifíquese.*

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

B/I



100

100

100

100