



**TRIBUNAL
SANCIONADOR**

Fecha: 06/09/2018
Hora: 08:00
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Referencia: 1444-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que
antecedan:

Por recibidos los escritos y documentación adjunta presentados el 15/11/2013 por: 1) la licenciada _____, (folios 33-39, quien se muestra parte y contesta la denuncia en representación de _____; 2) el licenciado _____ (folios 40-56), quien se muestra parte y contesta la denuncia a nombre de Banco _____; y 3) el señor _____ (folios 57-59), quien manifiesta que desiste de su denuncia y solicita sobreseimiento a favor de Banco _____, por haber llegado a un arreglo con dicho agente económico.

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

1. *Tener por parte a* _____, a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada _____ y por agregada la documentación antes relacionada.
2. *Tener por parte a* Banco _____, por medio de su apoderado general judicial con cláusulas especiales, licenciado _____; y agregar la documentación antes relacionada.
3. *Dar intervención al* señor _____, en calidad de interesado en la causa; y tener por agregada la documentación que anexa a su escrito.

I. INTERVINIENTES

Denunciante:

Agente económico y
agencia de información
denunciados:

- 1) Banco _____
- 2) _____

II. HECHOS DENUNCIADOS

El denunciante manifestó que desde el mes de enero de 2013, Banco _____ está realizando una serie de cobros los cuales considera indebidos, porque se encuentran relacionados a un préstamo personal asignado a su nombre bajo la referencia con terminación en número _____ por un monto de \$1,500.00, con fecha de desembolso del 15/11/2012 para el plazo de 78 semanas, pagadero mediante cuotas semanales de \$45.20, obligación que no reconoce como suya, ya que el contrato que adquirió con anterioridad con el agente económico denunciado fue cancelado en el mes de marzo del 2010, sin haber suscrito otro contrato con posterioridad a dicha fecha.

Por último, aclaró que el agente económico le ha manifestado que no pueden hacer entrega de ningún tipo de documento por trámites internos, y que tomaron las respectivas medidas con la persona

que realizó el desembolso; sin embargo, continúa realizando gestiones de cobro y reportando información negativa proveniente de un crédito que en ningún momento ha contratado.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte de mora actual o histórica informado por el agente económico denunciado por ser indebido, ya que en ningún momento ha contratado un préstamo personal asignado a la referencia con terminación en número

IV. INFRACCIÓNES ATRIBUIDAS

1) A Banco , las infracciones consignadas en el artículo 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante LRSIHCP—, letras:

a) por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; e,

i) por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y,

2) A las infracciones establecidas en el artículo 28 de la LRSIHCP, letras:

c) por mantener información del historial crediticio desactualizada; e,

i) por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Durante el plazo de audiencia otorgado, la apoderada de contestó en sentido negativo la audiencia conferida —folio 33—, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor estaba actualizada, dado que Banco envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administradora de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la impresión simple del reporte físico del historial de crédito a nombre del señor fecha 14/11/2013 (folio 39).

Por su parte, el apoderado de Banco alegó —folio 40 y 41— que los hechos denunciados no son ciertos, pues tal como consta en el “Contrato de Apertura de Crédito con o sin Garantía Prendaria”, suscrito libremente por el denunciante —quién no reconoce la obligación reportada—, su mandante le otorgó una línea de crédito hasta por la cantidad de \$1,788.75 para que pudiese disponer de dicho monto de forma total o parcial, y fue así como el día 16/11/2012 el señor a decidió utilizar dicha línea de crédito de forma parcial, disponiendo de la cantidad de \$1,500.00, los cuales se comprometió a pagar de forma puntual, conforme a la cuota, plazo y en el día de la semana pactado según contrato, condiciones que fueron del conocimiento del mismo, tal como se comprueba con los documentos firmados.

Asimismo, señaló que conforme al estado de cuenta del crédito con referencia con terminación en número *****0235 agregado al expediente, el señor incurrió en incumplimiento a su obligación de pago, al no efectuar el abono correspondiente al día 18/01/2013, procediendo con la cancelación del crédito el día 17/07/2013; acotando, que los reportes se realizaron conforme al comportamiento crediticio del denunciante, por lo que resulta atentatorio sancionar a su

mandante por el supuesto incumplimiento a las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, solicitando absolver a Banco [redacted] por las referidas infracciones que se le atribuyen.

VI. DESISTIMIENTO DEL DENUNCIANTE

En relación al desistimiento y a la petición de sobreseimiento realizada por el denunciante con motivo del acuerdo alcanzado con el agente económico, este Tribunal considera necesario aclarar que, el desistimiento, es un acto jurídico unilateral, una declaración de voluntad que produce determinados efectos jurídico-procesales. Por tanto, emana de una de las partes que intervienen en un proceso o procedimiento; pero, se exige a veces la aceptación de la parte contraria, en determinados momentos procesales, como ocurre en los procesos civiles y mercantiles una vez que ha sido emplazado el demandado (art. 130 del Código Procesal Civil y Mercantil). Pero, el hecho de que sea necesaria la aceptación no es una condición de validez, sino un requisito para que produzca sus efectos normales dentro del proceso o procedimiento concreto en tramitación en el cual tiene lugar. Los efectos del desistimiento son estrictamente jurídico-procesales, y no es igual a la renuncia del derecho subjetivo que constituye el fundamento de una pretensión. Como institución procesal, se configura en sentido estricto cuando el demandante renuncia a la pretensión deducida en un proceso. Por ello, se considera que se desiste del proceso, y el único efecto que produce es dar por terminado el proceso. (Jesús González Pérez, Manual de Derecho Procesal Administrativo, pág. 383 y siguientes). Pero, en el procedimiento sancionador, cuando ya se ha activado la acción punitiva del Estado, ningún denunciante puede disponer de la misma, por lo que el desistimiento no puede provocar por sí solo la terminación anticipada del procedimiento administrativo sancionador, sino solo cuando la ley así lo disponga.

Por otra parte, si bien el artículo 36 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante LRSIHCP— dispone que a fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores podrán utilizar los medios alternos de solución de controversias regulados en la normativa de consumo, y con ello habilita la posibilidad para que entre el consumidor y el agente económico o de información logren un acuerdo en instancias previas o, incluso, iniciado ya el procedimiento sancionatorio (Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—), sin embargo la LRSIHCP no contempla que ese tipo de solución de la controversia entre las partes tenga algún efecto sobre la acción administrativa sancionadora y el procedimiento por ella iniciado.

En ese sentido, atendiendo a la especialidad de la LRSIHCP en relación con la materia que regula, si bien el denunciante ha afirmado haber alcanzado un acuerdo con el agente económico denunciado, este Tribunal está imposibilitado para emitir un pronunciamiento que ponga fin al procedimiento, de conformidad con la regulación contenida en la LRSIHCP, debido a que ese acuerdo o arreglo entre consumidor y proveedor constituye un convenio entre dos personas que disponen de su propia situación jurídica, y no es posible atribuirle la consecuencia pretendida por el denunciante con respecto a la acción punitiva estatal, que como se dijo antes no pende de la voluntad del particular.

En consecuencia, la solicitud del señor [redacted] de dictar un sobreseimiento definitivo a favor de Banco [redacted] debe declararse sin lugar.

Decidido lo anterior, y en vista que ha concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar el análisis de fondo.

VII. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 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.



B. Además, 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, , 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.

C. Las infracciones sobre las cuales se emitirá pronunciamiento en la presente resolución, se encuentran *tipificadas en el artículo 28 de la LRSIHCP*, y consisten en lo siguiente:

1. *letra a) de la LRSIHCP: desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales;*

2. *letra c) de la LRSIHCP: mantener la información del historial crediticio con información desactualizada;*

3. *letra i) de la LRSIHCP: proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.*

VIII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 objeto de reclamo consignados a nombre del acreedor "BANCO" obtenidos de la base de datos de la agencia de información denunciada:

| Nº | Fecha de Reporte | Descripción | Folio |
|----|------------------|---|-------|
| 1 | 14/06/2013 | Reporte en rubro <i>deuda con instituciones bancarias a 04/2013</i> ; refleja referencia 0235, destino consumo, monto \$1,500.00, saldo \$1,409.39, mora \$222.13 y fecha de otorgamiento 15/11/2012. | 4 |
| 2 | 05/07/2013 | No refleja información reportada por el agente económico denunciado. | 17 |
| 3 | 14/11/2013 | | 39 |

Asimismo, consta agregada al expediente la fotocopia confrontada de documento privado de contrato de apertura de crédito con o sin garantía prendaria (folios 47-54), de fecha 29/08/2009, a nombre del denunciante asignado al número de cuenta con terminación con el cual se acredita la relación contractual entre el denunciante y el agente económico denunciado, así como las condiciones pactadas en relación a la adquisición de un crédito personal hasta por la cantidad de \$1,788.75, puesto a disposición del señor estableciendo en la *cláusula 1. Apertura* que el cliente podrá disponer del monto total del crédito en una ocasión o en parcialidades en cuyo caso las condiciones de tasa y plazo serán notificadas mediante comprobantes emitidos por Banco en forma impresa —*tickets*— u otros medios electrónicos que permita la legislación aplicable (folio 49).

Por otra parte, consta un **pagaré sin protesto** aparentemente suscrito por el denunciante a favor del agente económico denunciado, en fecha 16/11/2012, por el monto de \$1,500.00, pagaderos mediante 78 pagos semanales y consecutivos a partir del 7º día de la disposición del crédito, debiendo efectuar los primeros 77 pagos por la cantidad de \$45.20 y un último pago por \$42.50, asignado a la

referencia con terminación en número _____ la cual corresponde al número de cuenta con terminación _____ (folio 55). Sin embargo, el denunciante manifestó en su denuncia que “su relación contractual con el proveedor fue cancelada en Marzo de 2010, que posterior a esa fecha no realizó ningún otro préstamo con el proveedor”.

Además, consta la impresión simple de consulta de movimientos de la cuenta del denunciante con número de referencia _____ objeto de reclamo —folios 45 y 46—, en la cual se consigna: a) el desembolso de \$1,500.00 efectuado por el agente económico denunciado a nombre del señor _____ en fecha 15/11/2012; b) las cuotas de pago efectuadas en tiempo durante el período del 15/11/2012 al 11/01/2013; c) el incumplimiento de pago del denunciante desde el 11/01/2013, consignando como última fecha de pago y cancelación del crédito el 12/07/2013; y, d) que a la fecha de emisión del referido documento —12/07/2013— la cuenta presentaba un saldo a cero sin registrar cargos por mora, capital vencido o semanas de atraso, con lo cual se tienen indicios del comportamiento de pago en el crédito mencionado, pues el mismo no ha sido emitido conforme a lo previsto en el art. 1113 del Código de Comercio.

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. Corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP atribuidas al agente económico denunciado.

1. Respecto a la *infracción tipificada en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP* atribuida al agente económico denunciado, 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, consta en el procedimiento un escrito presentado al agente económico en fecha 17/05/2013 —folio 5—, sin que el agente económico le diera respuesta a su solicitud en el plazo establecido en el artículo 22 de la LRSIHCP; no obstante, del análisis del referido escrito no se advierte que el mismo contenga una solicitud de rectificación, modificación o cancelación de datos en su historial crediticio, por lo cual si bien no se ha acreditado que el agente económico haya atendido la solicitud de la señora _____

lo cual implica un incumplimiento al referido art. 22 de la LRSIHCP, dicha conducta no se adecua al tipo sancionador establecido en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

2. En relación al supuesto cometimiento de la *infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP*, a pesar de que el licenciado _____ en su calidad de jefe de atención al cliente del agente económico denunciado—en escrito de fecha 12/07/2013 de folio 18—, manifestó en el procedimiento administrativo tramitado en el CSC asignado con referencia número _____ que el denunciante no tenía ninguna deuda activa con Banco _____, y que no se encontraban reportando morosidad histórica en la base de datos de la agencia de información, el mismo profesional manifestó en su escrito de folio 40-41 que “se encontraba debidamente autorizado para compartir la información crediticia originada por los (sic) distintas disposiciones dentro de la Línea de Crédito otorgada al consumidor, incluyendo el reporte del crédito bajo la referencia _____ por un monto de UN MIL QUINIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,500.00) que está siendo cuestionado”, y efectivamente ha quedado acreditado en el presente expediente que al 14/06/2013 —folio 4— existía reporte del denunciante en la base de datos de la agencia de información

, a favor del agente económico denunciado, en el rubro de *deudas con instituciones bancarias* por un saldo en mora proveniente de una obligación crediticia con fecha de otorgamiento el 15/11/2012.

Ahora bien, consta que al agente económico le fueron requeridos la copia del contrato suscrito por el denunciante, estado e historial de la cuenta objeto de reclamo, así como la situación de morosidad actual e histórica, documentos que fueron agregados al expediente —folio 26 y 45-46—; con los cuales se determina que el agente económico denunciado efectivamente poseía una obligación crediticia a su favor documentada contractualmente el 29/08/2009 a nombre del denunciante, por la suma reportada, y que el respectivo desembolso fue documentado con pagaré el 16/11/2012 y contablemente el 15/11/2012.

No obstante lo anterior, no se acreditó fehacientemente que dicho desembolso haya sido efectivamente entregado al denunciante ni la veracidad de la deuda reportada en la base de datos de la agencia de información al 14/06/2013 —folio 4—, ya que, si bien consta la fotocopia simple del pagaré que ampara la cantidad reportada, la obligación no ha sido reconocida por el denunciante, y aunque también consta el incumplimiento de pago del referido crédito a partir de la semana 11/01/2013 al 12/07/2013 —fecha de cancelación del crédito—, no existe congruencia entre la información consignada en el estado de cuenta y la reportada en el rubro de *deuda con instituciones bancarias al 04/2013*, categoría en la que el agente económico denunciado reportó la obligación objeto de reclamo por un monto en mora de \$222.13, el cual no consta registrado en los estados de cuenta antes relacionados como consecuencia de la aplicación de cargos por mora generados por el incumplimiento de pago alegado por Banco

Por lo anterior, dado que el denunciante no reconoce el saldo en mora reportado en la base de datos de la agencia de información por dicho agente, ni la obligación que dio origen al referido reporte negativo; y siendo que, el agente económico no probó con la documentación pertinente la situación de morosidad con la que justificara el reporte generado, 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, se considera que el agente económico denunciado actuó con *negligencia*, ya que no mostró la diligencia debida de un comerciante en negocio propio para garantizar que la información era veraz y exacta, respecto de la obligación que dio origen a los reportes objeto de reclamo y de los supuestos saldos en mora registrados en la misma, y tampoco para verificar que la información reportada correspondía a la persona que efectivamente era su cliente, a efectos de cumplir con las obligaciones legales establecidas en el artículo 18 letras a) y c) de la LRSIHCP, respecto de proporcionar durante los primeros quince días de cada mes, la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados. 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.



B. 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.

1. En relación a la *infracción establecida en el artículo 28 letra c) de la LRSIHCP*, 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.

2. Sobre la posible *infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP*, si bien ha quedado establecido que hubo información del denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, la misma *corresponde a los datos que fueron proporcionados por el agente económico denunciado*, por tal motivo no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos, siendo procedente absolver a la sociedad _____, por la infracción administrativa que se le atribuye.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Para fijar el monto de la sanción por haberse comprobado la infracción contenida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la referida normativa. Al respecto el artículo 30 letra a) —conforme a la reforma según el Decreto Legislativo 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 Banco _____ es un agente económico que se encuentra autorizado para desarrollar actividades financieras con el público, conforme al certificado número 14/09 emitido por la Secretaría del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero el día veintiocho de mayo de dos mil nueve, y que, por tratarse de un banco el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones

(equivalentes a \$11,482,571.43 dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicho agente económico 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 los servicios que como proveedor suministra a los consumidores a través de todas sus sucursales en el territorio salvadoreño.

Ahora bien, respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, debe tomarse en cuenta que es una conducta grave, y provoca un perjuicio en la esfera del denunciante afectado, al reportar información negativa que no es exacta o veraz, y mantenerla así en determinado período de tiempo. También, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico actuó con negligencia, lo que ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la intimidad del mismo de forma indebida, pues la calificación negativa utilizada a partir del informe objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— del afectado, frente a otros agentes económicos.

En ese sentido, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico el 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.*

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que el agente económico llegó a un arreglo satisfactorio con el denunciante, en el que éste último se dio por satisfecho de su reclamación particular (folios 58 y 59), y que la información negativa del historial de crédito del consumidor fue eliminada.

X. RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS

Por otra parte, el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos, y siendo que en el transcurso del procedimiento se comprobó la eliminación de los datos negativos del historial crediticio del denunciante en la base de datos de la agencia de información, mediante los reportes de folios 17 y 39, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

XI. DECISIÓN

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 23, 24, 25, 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 Banco _____, por la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

b) *Absolver* a _____, S.A. de C.V., por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

c) Sancionar a Banco _____, con la cantidad de DIECISÉIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 16,447.50), equivalentes a 75 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, deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso tercero del artículo 149 de la LPC, 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.

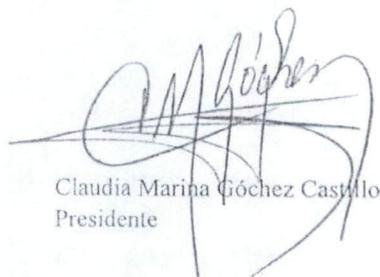
d) Tomar nota del lugar y número de telefax señalado por los licenciados _____, para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisiona la licenciada _____ para el mismo fin.

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

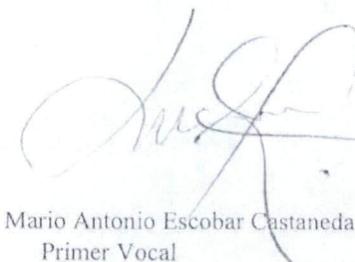
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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.

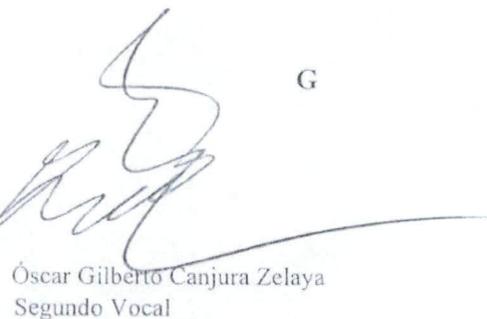
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.



Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal

