



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha:  
03/10/2018  
Hora: 15:13  
Lugar: Antigua  
Cuscatlán, La  
Libertad

Referencia: 1525-  
13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que  
antecedan:

Por recibido el escrito y documentación adjunta remitido por conducto oficial interno en fecha 7/03/2017, por medio del cual el abogado [redacted] evacua la prevención realizada por este Tribunal. Habiendo subsanado la misma, se tiene por acreditada la actuación del referido profesional como apoderado de [redacted]. En el acta de fecha 30/05/2017, agregada a folio 53, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 27/01/2017, por no haberse encontrado al señor [redacted], 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 el referido señor acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución en referencia, se debe tener por efectuada la notificación.

I. INTERVINIENTES

Consumidores denunciados:

Agente económico y Agencia  
de información denunciados:

v)

II. HECHOS DENUNCIADOS

El denunciante manifestó que en el mes de julio de dos mil trece, solicitó un préstamo a una institución financiera pero el mismo le fue denegado porque su récord crediticio se encontraba dañado; sostuvo que solicitó un informe de crédito a [redacted], y verificó que había sido reportado por [redacted], con mora actual, por la cantidad de \$36.00, situación con la cual no estaba de acuerdo, pues en el mes de julio de dos mil doce, solicitó la baja del servicio de cable contratado con dicho agente económico pues el contrato respectivo llegó a su vencimiento; no obstante, [redacted] no retiró el equipo y por tanto, en el mes de septiembre del mismo año, se comunicó nuevamente con dicha sociedad para que se retirara dicho equipo y canceló los saldos adeudados correspondientes a los meses de agosto y septiembre de dos mil doce. Aclaró que el referido equipo fue retirado hasta el mes de enero de dos mil trece.

III. PRETENSÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— que se eliminara cualquier reporte negativo de su historial de crédito.

IV. INFRACCIÓNES ATRIBUIDAS

1) [redacted], 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) 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, el apoderado de Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., contestó en sentido negativo la audiencia conferida —folio 30—, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del denunciante estaba actualizada, dado que envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administradora de información, no podía incurrir en las infracciones atribuidas; asimismo, adjuntó a su escrito, la impresión simple del reporte físico del historial de crédito a nombre del denunciante (folio 34).

Por su parte, el apoderado de manifestó: (i) que al interponer la denuncia se presentó un supuesto reporte de récord crediticio —folio 4—, en el que se establece que su representada estaba reportando de forma negativa al denunciante, dicho documento presentado además de ser un documento privado, que puede ser fácilmente elaborado e impreso, es necesario para su validez que se encuentre sellado, certificado, o por lo menos que sea presentado por el departamento respectivo del agente de información, por lo que pide no se le dé valor probatorio; (ii) que conforme a los estados de cuenta debidamente certificados por el gerente administrativo, se constata que el consumidor no canceló en debida forma el contrato, y es por sus problemas de pago que estuvo en mora, reportando este comportamiento a la agencia de información, ya que a pesar que expresa en su denuncia que canceló los meses de agosto y septiembre de 2012, tal afirmación es falsa ya que no consta el pago de la factura generada en fecha 23/08/2012, correspondiente al servicio prestado del 23/08/2012 al 22/09/2012; (iii) Aclaró, que en el expediente no obra ninguna prueba contra su mandante de haber realizado las conductas que se le atribuyen y que se encuentran sancionadas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP; y (iv) que al haber declarado inconstitucional el artículo 30 de la LRSIHCP, por medio de la cual pretende multar a su representada, dado que dicha norma quebranta el principio de proporcionalidad de la pena, pide se absuelva a su representada.

#### VI. 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 04/03/2011, 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.

2. 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.

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

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

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

B. Además, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información, 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

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, I .V., y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero y la aplicación de los porcentajes de reserva mínima de saneamiento que se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
<b>Normales</b>	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
<b>Subnormales</b>	
Categoría B	5%
<b>Deficientes</b>	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
<b>De difícil recuperación</b>	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
<b>Irrecuperables</b>	
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.



denuncia que tenía una relación contractual con el agente económico denunciado, es decir, nunca cuestionó la veracidad de la referida relación contractual.

Así, con los referidos contratos se acreditó la aceptación de los consumidores a las condiciones consignadas en los mismos, especialmente, las establecidas en la cláusula Tercera. Contraprestación: a) el consumidor deberá pagar una cantidad mensual por el paquete de programación contratado de acuerdo al precio asignado en las carátulas del contrato; b) en caso que el consumidor realice el pago durante los primeros 12 días del mes que se factura, éste podrá recibir un precio especial por "pago oportuno", caso contrario deberá cancelar el "precio de lista"; c) en caso de no recibir el pago dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, el agente económico podrá suspender el servicio pudiendo cobrar íntegramente al consumidor los servicios durante todo el tiempo que dure la suspensión; y, d) el consumidor deberá cubrir los intereses moratorios a partir de la fecha en que el pago sea exigible y hasta la fecha efectiva de pago por un 3% mensual sobre los pagos adeudados.

Así como, las condiciones detalladas en la cláusula Vigésima primera. Vigencia: a) vigencia del contrato indefinida, no obstante será obligatoria durante el período aceptado por el consumidor en la carátula —plazo mínimo—; b) una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato previa notificación a la otra por escrito con 30 días calendario de anticipación, los cuales se computarán a partir del día siguiente al acuse de recibo correspondiente; y c) el contrato estará vigente hasta que no se satisfagan las obligaciones pendientes de pago.

#### VIII. 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), c) e i) de la LRSIHCP atribuida al agente económico denunciado.

1. Respecto a la supuesta *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, en relación a los hechos denunciados por el consumidor, no consta en el presente procedimiento que presentara el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico denunciado; en atención a lo anterior, ha quedado establecido que no se dio cumplimiento al artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor, en cuanto a que solicitaba al agente económico se rectificara, modificara o cancelara cualquier reporte de mora en sus historiales de crédito.

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.

2. En relación al supuesto cometimiento de la infracción establecida *en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP*, se comprobó en el expediente que el denunciante presentaba reportes en los rubros de *mora actual, histórica y deuda comercial* por parte del agente económico denunciado, por saldos en mora con los que, como se estableció anteriormente, no está de acuerdo; no obstante, con la fotocopia simple del contrato agregado al expediente, ha quedado demostrada la existencia de la obligación contraída por el mismo con el agente económico denunciado, respecto de la

contratación del servicio de señales de televisión vía satélite denominado paquete *Fun*, con vigencia de 18 meses.

Asimismo, de la información consignada en los estados de cuenta correspondientes, consta acreditado: a) cumplimiento de pago de las cuotas durante la vigencia inicial del contrato — 24/05/2012—; b) la ausencia de solicitud de baja del servicio, lo que generó la prórroga automática del mismo; c) el pago en la fecha 24/06/2012; y, d) las facturaciones de fechas del 23/07/2012 y 23/08/2012, que fueron pagadas por el denunciante, por los servicios prestados, y las facturaciones desde el 23/09/2012 hasta 13/08/2013, no fueron pagadas por el consumidor, pero hubo una condonación de saldo por parte del agente económico.

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 de los reportes de fecha 02/08/2013 —folio 4—, información que no fue desvirtuada por el denunciante, ya sea presentando la prueba pertinente que demostrara el pago de la deuda, o refutando de falsos los estados de cuenta —máxime cuando era procedente el pago de los saldos por la continuidad en la contratación del servicio por la falta de solicitud de baja del mismo conforme a lo establecido en el contrato— los referidos informes se encontraban dentro del plazo de los tres años de haber sido reflejada la mora del denunciante, y por ello se concluye que la información proporcionada era exacta y veraz.

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

**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.

**I.** En cuanto a la infracción regulada *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 alegó 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. Ahora bien, sobre la posible infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, ha quedado establecido que hubo información del denunciante mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que fue proporcionada en el reporte de folios 4, y que la misma *corresponde a los datos que fueron proporcionados por el agente económico denunciado*, por tanto, no se puede deducir responsabilidad de la agencia de información denunciada sobre la exactitud o veracidad de dichos datos. Además, en el presente caso ha quedado justificado el reporte negativo, por el comportamiento irregular de pago presentado por el denunciante. Por tal motivo, es procedente absolver a la sociedad \_\_\_\_\_, por la infracción administrativa que se le atribuye.

#### IX. 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, y 28 letras a), c), e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal **RESUELVE**:

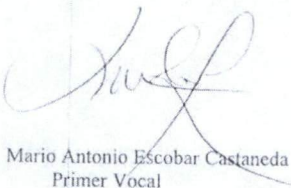
- a) Absolver a \_\_\_\_\_, por la infracción al artículo 28 letra a) e i) de la LRSIHCP.
- b) Absolver a \_\_\_\_\_, por las infracciones atribuidas consignadas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.
- c) Tomar nota del lugar señalado por el licenciado \_\_\_\_\_ para efectos de recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas para tal efecto.
- d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

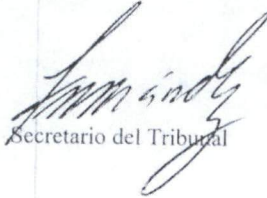
Se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución *no admite ningún recurso* de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

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 Gajura Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario del Tribunal

B