



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 32-10/2021

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con dos minutos del día nueve de noviembre del año dos mil veintiuno, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número 32-10/2021, conteniendo los siguientes requerimientos: **"1. De conformidad con el artículo 34 de las Normas Técnicas para facilitar la aplicación de la Ley Bitcoin, emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, las entidades obligadas deben remitir mensualmente a la Superintendencia, la Defensoría del Consumidor y al Banco Central, en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico de quejas. Entre la información que debe enviarse está el motivo de la inconformidad, el estado de la inconformidad y la resolución, entre otros (anexo 1 de las normas técnicas). Es de conocimiento público que la aplicación chivo wallet, administrada por Chivo S.A. de C.V. ha presentado una serie de fallas e incluso la suplantación de identidad. Se solicita la entrega del control estadístico de quejas de usuarios recibidas por Chivo, S.A. de CV. desde que inició sus actividades como administrador de la billetera digital de bitcoin chivo wallet, que se encuentran en poder de la Defensoría del Consumidor. 2. Se solicita la entrega de estadísticas de denuncias recibidas contra Chivo S.A. de C.V. en la Defensoría del Consumidor por la administración de la billetera digital chivo wallet: número, tipo de conductas o infracciones a la ley de protección al consumidor denunciadas, trámites y sanciones impuestas."**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" de la LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 1, 6 y 18 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 7, 10 y 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 y 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, así como el 13.1 y 24 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el derecho de todo individuo a la libertad de investigación, opinión, expresión y difusión, así como de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, para buscar y recibir información de toda índole, considerando que todas las personas son iguales ante la ley, sin discriminación, y a ser protegidas en igualdad de condición.

2. Que con base en el art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.
4. La persona peticionaria le asiste los medios recursivos de ley.
5. Desde la Dirección Centro de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor, se brindó la información disponible conforme a su registro interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.
6. Con base en lo notificado por la unidad administrativa responsable, la solicitud de información no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 19 y 24 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Informar lo comunicado por la Dirección Centro de Solución de Controversias:
Se han revisado las atenciones recibidas por la Defensoría del Consumidor y, a la fecha, no se han ingresado denuncias contra la sociedad CHIVO S.A. DE C.V., por lo que, no es posible entregar la información solicitada.

Asimismo, se aprovecha para comunicar que, las "Normas Técnicas para facilitar la aplicación de la Ley Bitcoin", fue la versión que el Banco Central de Reserva (BCR), puso a disposición del público, como "documento de consulta", no obstante, el aprobado está publicado en el sitio web de esa institución, denominado como: "NRP-29 Normas Técnicas para Facilitar la Participación de las Entidades Financieras en el Ecosistema Bitcoin Captadores de Depósitos" y que puede ser consultado en la página web del BCRR, a través del siguiente enlace electrónico: <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/busqueda.php>.

- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



Aída Funes Rivas

Oficial de Información y Transparencia