

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP"

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 20/08/2021 Hora: 08:25 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1891-2019</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>			
<p>Denunciados: Agente económico: Agencia de información:</p>	<p>1. Banco de América Central, S.A. 2. Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.</p>		
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>En fecha 08/03/2019, la señora _____ interpuso denuncia —folios 1 y 2— en la cual manifestó que: en fecha 07/03/2019, solicitó su record crediticio a EQUIFAX verificando que aparece reportada con una mora actual por parte de la proveedora Banco de América Central, S.A. por un saldo de \$1,164.00 desde el 04/08/2018, en los rubros de mora actual e histórica y deuda comercial, acotando que no reconoce tener deuda pendiente con la referida proveedora.</p> <p>En fecha 13/03/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a las denunciadas mediante correo electrónico la denuncia _____ interpuesta —folios 6-9—; además, en fecha 04/07/2019 —folios 11 y 13—, se enviaron por parte de la Gerente del Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— de Servicios Financieros cartas al agente económico y agencia de información denunciadas, a través de las cuales se les requirió informar a la Defensoría del Consumidor sobre: a) al agente económico: la autorización debidamente firmada por la consumidora para compartir su información personal y crediticia, copia del contrato y demás documentos de obligación suscritos por la consumidora en los créditos otorgados, estado de cuenta de los créditos suscritos, histórico de pagos actualizado de los créditos suscritos y un informe que detalle los motivos por los cuales se ingresó el reporte crediticio de la consumidora; y, b) a la agencia de información: el reporte de record crediticio de la señora _____ actualizado a la fecha, informe de morosidad actual e histórica de la consumidora, informe fundamentado del ingreso del reporte crediticio de la consumidora, y actas y demás documentación pertinente al reporte crediticio que realizó Banco de América Central, S.A. de la señora _____, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de la Personas, en adelante LRSIHCP.</p> <p>Tales requerimientos fueron contestados por Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. en fecha 10/07/2019 y Banco de América Central, S.A. en fecha 15/07/2019, tal como consta a folios 15-18 y 19-51, respectivamente.</p> <p>Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó iniciar diligencias ante esta instancia, conforme a lo consignado en el acta de fecha 23/10/2019, folio 59.</p> <p>7 En ese sentido, el CSC, conforme a los artículos 24, 25 y 36 de la LRSIHCP, remitió el expediente a este Tribunal, recibiendo en fecha 05/11/2019.</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“ (...) la consumidora escoge que su caso sea remitido al Tribunal Sancionador, renunciando expresamente a medios alternos y solicita la eliminación de la base de Datos de DICOM EQUIFAX de todo Reporte de Mora Actual e Histórica que el proveedor haya reportado, ya que considera que es indebido cualquier reporte porque no tiene deuda pendiente con ellos; dicha petición se basa en los artículos 24, 25 y 36 de la LRSIHCP (sic)”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Previo al análisis de los hechos denunciados, este Tribunal estima pertinente realizar las siguientes consideraciones:

I. La Sala de lo Constitucional de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCn—, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud 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, estableciendo que *el derecho a la autodeterminación informativa tiene por objeto preservar la información de las personas que se encuentra contenida en registros públicos o privados frente a su utilización arbitraria —especialmente la almacenada a través de medios informáticos—, sin que necesariamente se deba tratar de datos íntimos* (Sentencia de fecha 04/03/2011, pronunciada en el Amparo 934-2007).

Desde esa perspectiva, el ámbito de protección del aludido derecho no puede entenderse limitado exclusivamente a determinado tipo de datos —es decir, los sensibles o íntimos—, pues lo decisivo para fijar el objeto que con este se busca conservar es la utilidad y el tipo de procesamiento que de la información personal se haga.

En ese orden, para establecer si existe una vulneración al derecho a la autodeterminación informativa, se deberá analizar, además de la finalidad que se persiga con la recepción, el procesamiento, el almacenamiento, la transmisión y/o la presentación de la información personal de que se trate —con independencia de sus características y de su naturaleza—, los mecanismos de control que con relación a dichas actividades de tratamiento de datos se prevean.

Para fijar el significado o el valor que posee un dato respecto al derecho en cuestión se requiere conocer el contexto en que se utiliza o se pretenda hacerlo, de lo cual se deduce que el grado de sensibilidad de la información no depende únicamente de si se afecta o no la esfera íntima de una persona, sino que, más bien, *de conocer la relación de utilización de un dato para poder determinar sus implicaciones en la esfera particular de esta*, pues solo cuando se tiene claridad sobre la finalidad con la cual se reclaman los datos, así como de qué posibilidades de interconexión y de uso existen en cuanto a estos, se podrá contestar la interrogante sobre la licitud de las restricciones al derecho a la autodeterminación informativa.

2. Ahora bien, la autodeterminación informativa posee dos facetas: (i) una *material* —preventiva— relacionada con la libertad y la autonomía del individuo con relación a sus datos personales; y (ii) otra

instrumental —de protección y reparación—, referida al control que la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias.

La SCn ha establecido que tal derecho, en cuanto a su *dimensión material*, pretende satisfacer la necesidad de las personas de preservar 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. En virtud de dicha faceta la persona adquiere una situación que le permite: (i) definir la intensidad con que desea que se conozcan y circulen tanto su identidad, como otras circunstancias y datos personales; (ii) combatir las inexactitudes o falsedades que las alteren; y (iii) defenderse de cualquier utilización abusiva, arbitraria, desleal o ilegal que pretenda hacerse de esos datos, concluyendo que con la referida faceta, *se evidencia que el derecho a la autodeterminación informativa implica diferentes facultades que se reconocen al individuo para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección como en el tratamiento, conservación y transmisión de sus propios datos* (Sentencia de las diez horas con diez minutos del día 20/10/2014, en el caso asignado a la referencia 142-2012).

Asimismo, la SCn sostuvo en la sentencia bajo referencia 142-2012, con relación a su *dimensión instrumental* que la autodeterminación informativa constituye un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. De ahí que, ante esa necesidad de vigilancia, este derecho posea un contenido múltiple e incluya algunas facultades relacionadas con esa finalidad controladora, las cuales se manifiestan, básicamente, en aquellas medidas estatales de tipo organizativo y procedimental indispensables para la protección del ámbito material del derecho asegurado constitucionalmente.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia de Amparo 934-2007, 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.

3. Finalmente, en relación a la titularidad del derecho a la autodeterminación informativa, la SCn estableció en la sentencia 142-2012 que: *no solo es predicable de las personas físicas, sino también de las personas jurídicas, ya que, si el objetivo y función de los derechos fundamentales es la protección integral de la persona humana —ya sea a título individual o como parte de la colectividad—, es posible que las organizaciones que las personas naturales crean para la protección de sus intereses sean titulares de derechos fundamentales, en tanto y en cuanto estos protejan su propia existencia e identidad, a fin de asegurar el libre desarrollo de su personalidad y autonomía*, concluyendo que las personas jurídicas pueden

actuar como titulares del derecho a la autodeterminación informativa respecto de aquellos datos que por su naturaleza le sean aplicables como "personales", es decir, datos propios de la entidad.

B. Establecido lo anterior, tal como consta en resolución de inicio —folios 62-64—, se le imputa al agente económico Banco de América Central, S.A. y a la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. la comisión de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, la cual literalmente establece: “*Son infracciones graves las siguientes: i) Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces (...)*”, conforme al siguiente detalle:

- 1) Banco de América Central, S.A. por **proporcionar datos de la consumidora que no eran exactos o veraces**, en relación a lo establecido en el artículo 18 de la LRSIHCP —Deberes y Obligaciones de los Agentes Económicos— el cual estipula entre otros, de forma literal que éstas deben: “*a) 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. Los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores y clientes que tipo de información se ingresa en la base de datos de la agencia de información de datos y cuál es el criterio utilizado para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia (...)*”, el resaltado es nuestro.
- 2) Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. por **mantener y transmitir datos de la consumidora que no eran exactos o veraces**, en relación a lo establecido en el artículo 17 de la LRSIHCP —Deberes de las Agencias de Información de Datos—, el cual literalmente asigna —entre otros deberes— que ésta tiene que: “*b) Actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos (...)*” y, “*d) Cumplir lo establecido en la presente Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito (...)*”.

De comprobarse los referidos incumplimientos por parte de cada una de las entidades denunciadas, se daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del agente económico y la agencia de información, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. El día 03/12/2020, se recibió escrito firmado por el licenciado . en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco de América Central, S.A. mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución pronunciada a las once horas con cuarenta y cuatro minutos del día 20/08/2020, alegando que la información crediticia de la consumidora objeto de reclamo es veraz y precisa ya que la misma poseía 2 tarjetas de crédito con la referida proveedora, de las

cuales únicamente canceló el saldo de 1 de ellas, motivo por el cual se le mantiene como persona en mora, ofreció prueba e incorporó la documentación de folios 68-94.

2. Por otra parte, el día 07/12/2020 —folios 95-97—, se recibió escrito firmado por el licenciado

, en calidad de apoderado general judicial de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio antes referida, ofreció prueba e incorporó la documentación de folios 98-164. Asimismo, en dicho escrito manifestó los argumentos ampliamente expuestos en la resolución del 18/03/2021 —folios 166 y 167— a través de los cuales, en síntesis, sostuvo que:

- Son los agentes económicos los que tienen el contacto directo con los consumidores al momento de contratar y que son ellos los que se encargan de obtener la autorización de que trata el artículo 18 letra g) de la LPC, en relación a las obligaciones que les establece la LRSIHCP en sus artículos 18 letras a) y g), en relación al artículo 13 inciso 1° de las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- Que su mandante cumple con lo regulado en el artículo 17 letra b) de la LRSIHCP y que su actuar se encuentra supeditado en todo momento al Principio de Calidad de Datos contenido en el artículo 4 de la LRSIHCP, siendo el afiliado, en este caso el agente económico Banco de América Central, S.A. es el encargado de proporcionar la información de forma actualizada, verdadera y confiable, agregando que, cuenta con la certificación extendida por el agente económico en la que manifiesta que posee las autorizaciones de los consumidores que reporta para la consulta, recopilación y transmisión de la información de los datos para conformar su historial crediticio de acuerdo a lo establecidos en la LRSIHCP.

3. Posteriormente, en fecha 18/03/2021 —folios 166 y 167— se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

4. Por último, mediante el escrito de fecha 06/04/2021 —folios 173-175—, el apoderado del agente económico Banco de América Central, S.A. ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 176-209.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que la consumidora era titular de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación , la cual fue pagada en su totalidad y el Banco le extendió la constancia de haber pagado el saldo de dicha tarjeta.
- Que la denunciante también suscribió un contrato de apertura de crédito con su mandante en fecha 07/06/2013 asignada al número con terminación , agregando fotocopia confrontada de los documentos que amparan la relación comercial, junto con la certificación de estado de cuenta en el que aparece que al 31/03/2019 tenía un saldo pendiente de pago por \$1,800.46.

- Además, señaló que los estados de cuenta no fueron impugnados por la consumidora en el plazo de 90 días después del corte para impugnar los mismos cuando incluyan operaciones no efectuadas por ellos o pagos no registrados.
- Finalmente, reiteró que la consumidora ha sido reportada por su situación de mora, conforme a la LRSIHCP, por lo que considera que su representada no ha cometido ninguna falta porque el reporte es correcto, según la información que obra en sus registros.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la SCn en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de Constancia de Cancelación emitida por el Banco de América Central, S.A. en fecha 20/09/2016, en la que hace constar que la señora _____ en su tarjeta asignada al número con terminación _____ presenta un saldo de CERO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA y con status Cerrada (folio 5).

2. Fotocopia certificada de Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito asignado al número con terminación _____ con fecha de firma 07/06/2013, celebrado entre la proveedora Banco de América Central, S.A. —EMISOR— y la señora _____ —TARJETAHABIENTE— (folios 186 y 187), junto con los anexos de folios 183 y 184 de fecha 10/06/2013 y el anexo 1 de folio 185 de fecha 07/06/2013, en el que consta:

(i) Cláusula I Apertura de Crédito: que el agente económico otorgó una línea de crédito rotativo a su favor hasta por la suma de \$3,400.00 denominado “Límite máximo de crédito”, consignando que, como consecuencia del uso de la tarjeta, la consumidora quedaba obligada a pagar al agente económico las sumas que utilice en virtud del crédito, con todos sus intereses, accesorios, comisiones y demás recargos dentro del “Límite inicial” de *\$1,700.00 dólares de los Estados Unidos de América.*

(ii) Cláusula VIII Forma de Pago: que la consumidora se obligó a pagar mensualmente el pago mínimo el cual estará conformado de la siguiente forma: la suma de los intereses adeudados a la fecha de corte, la suma de las comisiones y recargos adeudados a la fecha de corte, el capital vencido si lo hubiere y el resultante de dividir el saldo de capital entre el plazo de los meses de financiamiento a los que se refiere el contrato.

(iii) Cláusula XVII Constancia del saldo adeudado: el saldo adeudado en razón del contrato para efectos judiciales será determinado mediante constancia extendida por el Auditor Externo del agente económico con el visto bueno del Gerente del mismo.

3. Certificación de estado de cuenta emitido por la Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de Banco de América Central, S.A. en fecha 04/12/2020 —folio 188—, en el que se hace constar, que en los archivos y registros que tiene la consumidora, titular de la tarjeta de crédito MasterCard Clásica Fácil asignada al número de referencia en terminación _____, registró al mes de marzo de 2019 un saldo total deudor de **\$1,800.46** cuyo saldo se mantiene pendiente a la fecha de su emisión.

4. Certificación de estados de cuenta emitido por la Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de Banco de América Central, S.A. en fecha 30/11/2020 —folios 189-209—, en el que se hacen constar los archivos de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito asignada al número de referencia en terminación _____ correspondientes al período del 06/07/2013 al 06/01/2015 a nombre de la consumidora denunciante, los cuales reflejan el comportamiento de pago de la misma, los pagos efectuados, así como los recargos por gestión administrativa de cobro efectuados por el agente económico, arrojando un saldo de contado según el estado de cuenta con fecha de emisión del 07/01/2015 de **\$1,802.53**, tal como se consigna en el folio 208.

5. Fotocopia de los reportes crediticios elaborados por la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., los cuales consignan la siguiente información:

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1	07/03/2019	Que refleja una: (i) " <i>mora actual</i> " con el acreedor "BCO. AMERICA CENTRAL" por un saldo en mora de \$1,164.00 con fecha de inicio de mora del día 04/08/2018; (ii) " <i>mora histórica</i> " con el acreedor "BCO. AMERICA CENTRAL", siendo reportado un número de 33 veces del 05/2016 al 01/2019; y, (iii) " <i>deuda con tarjetas de crédito</i> " con el referido agente económico por un límite de \$1,700.00 y un saldo de \$1,800.46, proveniente de una <u>obligación con fecha de otorgamiento del 11/06/2013</u> .	4
2	08/07/2019	Que refleja una: (i) " <i>mora actual</i> " con el acreedor "BCO. AMERICA CENTRAL" por un saldo en mora de \$1,201.00 con fecha de inicio de mora del día 02/12/2018; (ii) " <i>mora histórica</i> " con el acreedor "BCO. AMERICA CENTRAL", siendo reportado un número de 36 veces del 06/2016 al 05/2019; y, (iii) " <i>deuda con tarjetas de crédito</i> " con el referido agente económico por un límite de \$1,700.00 y un saldo de \$1,800.46, proveniente de una <u>obligación con fecha de otorgamiento del 11/06/2013</u> .	16

Asimismo, consta el reporte crediticio emitido por la agencia de información en fecha 30/11/2020 folios 103 y 104—, en el cual se acredita lo siguiente:

(i) En el apartado de INFORMACIÓN DISPONIBLE, se muestra el tipo de institución que ha reportado a la consumidora en los últimos meses, en donde el período actual se refiere al período reportado e información histórica a los últimos 12 meses. En ese orden, consta que la consumidora ha sido reportada en el período de **SEPTIEMBRE 2020** con:

- una deuda vigente en un tipo de institución **Tarjeta**; y,
- con una cuenta con información en mora actual e histórica.

(ii) En el apartado de SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL consta que tiene una deuda total de \$1,800.00 en el rubro de Tarjeta, por un crédito en mora otorgado por una institución que se dedica al referido rubro.

(iii) En el indicador COMPARATIVO DE LA DEUDA TOTAL PERÍODO DEL MES ACTUAL Y HACE UN AÑO, el cual muestra el cambio de sus deudas totales reportadas por las diferentes empresas que otorgan crédito: Banca, Tarjetas de Crédito, Comercios, Cooperativas y Otras Instituciones de Microfinanzas,

acotando que Comercio agrupa instituciones como telefonía, comercio en general y otros otorgantes de crédito, se consigna que la consumidora ha sido reportada:

- En el período actual: 09/2020 por un acreedor perteneciente al sector Tarjeta por un crédito que arroja un saldo de \$1,800.00 y una mora con saldo cero;
- Hace un año: 09/2019 por un acreedor perteneciente al sector Tarjeta por un crédito que arroja un saldo de \$1,800.00 y una mora con saldo cero;

(iii) En el apartado de HISTÓRICO: ÚLTIMOS 12 MESES, se muestra que:

- la consumidora tiene reportes en la variable cuotas y saldos en los meses de octubre 2019 a septiembre 2020, por un saldo mensual de \$1,800.00
- que la consumidora presenta una mora de 90 o más días de atraso en el sector de Tarjeta en el período de octubre 2019 a septiembre 2020 por la cantidad total de 180 días, en la variable máximo días atraso.

(iv) En el apartado de DETALLE DEUDAS, específicamente en la variable deudas tarjeta históricas la consumidora ha sido reportada por el agente económico denunciado por la siguiente obligación:

N°	Ref./Categoría	Estado	F. Otor	Límite	Saldo	S. Mora	Días mora
1	547167 E	Cuenta Jurídico	11/6/2013	\$1,700.00	\$1,800.00	\$1,331.00	180

En relación a los referidos elementos de prueba, es necesario advertir, que la autenticidad de tales documentos o de su contenido no ha sido impugnada por la consumidora denunciante ni por las partes intervinientes en el presente procedimiento, por lo que constituyen prueba de los hechos que consignan, en vista de que no se alegó ni acreditó la falsedad de ninguno de ellos.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama que la información negativa reportada en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. —record crediticio de fecha 07/03/2019, folio 4— es indebida, ya que proviene de una supuesta deuda adquirida con el agente económico Banco de América Central, S.A., la cual no reconoce.

Ahora bien, en relación a los derechos de los consumidores o clientes, el artículo 14 de la LRSIHCP, regula —entre otros— literalmente, los siguientes:

- a) *Acceso a la información: Los consumidores o clientes tienen derecho a conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos (...).*
- b) *Fidelidad de la información: Los datos de carácter personal y crediticio serán 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 (...).*

- g) *Actualización: Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice su información crediticia (...)*”.
- i) *Requisitos de inclusión de datos negativos: Solo será posible la inclusión de datos negativos, cuando concurra la existencia previa de una deuda cierta, parcial o totalmente vencida, exigible, que haya resultado impagada (...),* derecho que guarda relación con lo establecido en el inciso primero del artículo 15 de las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el historial de Crédito de las Personas. El resaltado es nuestro.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico **Banco de América Central, S. A.** por *proporcionar (...) datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, y en el caso de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, existe la certeza que:

- La consumidora suscribió un Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito con el agente económico **Banco de América Central, S.A.** en fecha 07/06/2013 —folios 186 y 187—, cuyos anexos fueron suscritos en fechas 10 y 11 de junio de 2013 —folios 180 vuelto y 184—, y corresponden a la tarjeta asignada al número con terminación ‘ , con un límite inicial de \$1,700.00, cuyas condiciones constan establecidas en los documentos antes referidos.
- La consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato antes referido, conforme al estado de cuenta comprendido entre 06/07/2013 al 06/01/2015, el cual refleja un saldo final pendiente de pago por el monto de \$1,802.53 al 07/01/2015, según estado de cuenta de folio 208.
- La consumidora se encontraba reportada en la base de datos de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** según informe de récord crediticio de fecha 07/03/2019 —folio 4— en los rubros de mora actual mora histórica y deuda con tarjetas de crédito al 01/2019 por un saldo pendiente de pago por el monto de \$1,800.00 proveniente de una obligación contractual adquirida con el agente económico **Banco de América Central, S.A.**, información negativa que es conforme al informe de fecha 08/07/2019 de folio 16.
- La consumidora estaba siendo reportada en la base de datos de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** al 30/11/2020 —folios 103 y 104— en el apartado de Deudas Tarjeta Históricas por una obligación crediticia contratada con el agente económico **Banco de América Central, S.A.** asignada a la referencia 547167, otorgada en fecha 11/06/2013 por un límite de \$1,700.00 y un saldo por \$1,800.00.

C. I. Por lo anterior, corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP atribuida al agente económico denunciado **Banco de América Central, S.A.**

Se ha establecido que el reporte reflejado en el récord crediticio de folio 4, surge a raíz de una deuda con tarjeta de crédito asignada al número con terminación _____, cuya fecha de suscripción según contrato fue del 07/06/2013, fecha que si bien no coincide con la fecha de otorgamiento de la deuda comercial reflejada en el reporte objeto de reclamo —11/06/2013—, de manera indiciaria se ha constatado que tanto el monto límite por el cual fue otorgado, es decir \$1,700.00, como el saldo en mora por \$1,800.46, es coincidente con los datos reflejado en el reporte objeto de reclamo; en consecuencia, se concluye que se trata de la misma obligación.

Dentro de ese contexto, es un hecho probado en el presente procedimiento, que el agente económico **Banco de América Central, S.A.** fue quien proporcionó el reporte negativo reflejado en el historial crediticio de la consumidora denunciante —hecho que fue admitido por la misma—, tomando como base documentos contractuales y estados de cuenta que amparan las obligaciones adquiridas y el comportamiento irregular de pago por parte de la misma, datos que al ser cotejados, reflejan coincidencias con los datos negativos objeto de reclamo, así como la real existencia de la relación contractual y la morosidad de la denunciante, siendo esto un dato objetivo que exime de responsabilidad al agente económico denunciado por el cometimiento de la infracción atribuida.

Es menester señalar que, de acuerdo al *Principio de Culpabilidad*, para la existencia de una sanción por incumplimiento a la norma, en el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora, se precisa naturalmente de un sujeto activo al que se impute la comisión de la conducta infractora, bien por acción u omisión.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia — en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la prueba documental agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia son insuficientes para determinar con certeza que **Banco de América Central, S.A.** cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar que la información reportada en la base de datos de la agencia de información adolecía de falta de exactitud o veracidad, ya que la prueba de descargo acredita la existencia de: a) un vínculo contractual entre la consumidora denunciante y el agente económico; y b) una deuda pendiente de pago por parte de la señora _____ a favor de Banco de América Central, S.A.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar un nexo de culpabilidad —al menos a título de negligencia— en la configuración de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por *proporcionar (...) datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, estima procedente *absolver* a **Banco de América Central, S.A.** del referido ilícito jurídico.

2. Por último, sobre la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces* por parte de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.**, es menester acotar que ésta no demostró que los datos negativos que mantuvo y transmitió a nombre de la señora durante los meses que duró el reporte objeto de reclamo —elemento que es constatable del expediente al advertirse que los reportes se mantuvieron desde la fecha de interposición de la denuncia: reporte de fecha 07/03/2019, folio 4 hasta la tramitación del presente procedimiento: reporte de fecha 30/11/2020, folios 103 y 104— fueron efectivamente proporcionados por el agente económico Banco de América Central, S.A.

Bajo esa inteligencia, le correspondía a **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.**, por tener el manejo exclusivo de su base de datos de los agentes económicos que le proporcionan la información, introducir mediante documentación útil y pertinente, los elementos probatorios con los cuales justificara su fuente de información y acreditara con certeza que Banco de América Central, S.A. fue el agente económico acreedor de la obligación con saldo en mora que proporcionó el reporte negativo objeto de reclamo a nombre de la consumidora denunciante, situación que no consta acreditada.

Sin embargo, en el presente procedimiento, es un hecho notorio que el agente económico Banco de América Central, S.A. ha reconocido en sus intervenciones, que efectivamente fue ésta la que proporcionó la información negativa de la señora ; en consecuencia, y conforme a lo regulado en el artículo 314 del CPCM que estipula que *no requieren ser probados: 1° los hechos admitidos o estipulados por las partes* —el resaltado es nuestro— resulta procedente *absolver* a la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por el incumplimiento atribuido artículo 28 letra i) de la LRSIHCP por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, por cuanto el agente económico admitió haber transmitido los datos negativos a la agencia de información.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 14, 17, 18 y 28 letra i), 30 a) de la LRSIHCP, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 106 inc. 3°, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el agente económico Banco de América Central, S.A. a través de su apoderado, el licenciado . de fecha 06/04/2021 —folios 173-175—; así como, la documentación presentada por el mismo que consta agregada de folios 176-209.

- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico **Banco de América Central, S.A.** por *proporcionar (...) datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP.
- c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, en relación a lo establecido en el artículo 17 letras b) y d) de la LRSIHCP.
- d) *Absuélvase* al agente económico **Banco de América Central, S.A.** de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por las razones expuestas en el romano **VII**, letra **C.1** de la presente resolución.
- e) *Absuélvase* a la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por las razones expuestas en el romano **VII**, letra **C.2** de la presente resolución.
- f) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

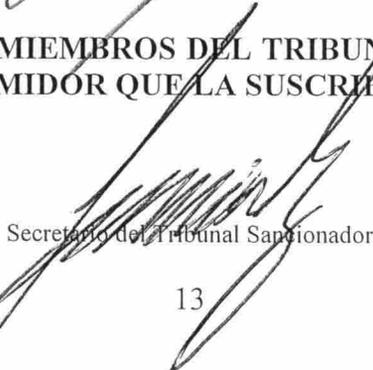
CM/ym


 José Leoisick Castro
 Presidente


 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal


 Lidia Patricia Castillo Amaya
 Segundo vocal

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.


 Secretario del Tribunal Sancionador