

| | | | |
|--|--|--|----------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 12/08/2021 Hora: 08:25 Lugar: San Salvador. | Referencia: 685-2019 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Denunciados: | | | |
| Agente económico: | 1. Sky El Salvador, S.A. de C.V. | | |
| Agencia de información: | 2. Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>En fecha 11/03/2019, el señor _____ a interpuso su denuncia —folios 1-3— en la cual manifestó que en la misma fecha —11/03/2019— solicitó el reporte de “Record Crediticio al Consumidor” en EQUIFAX en el que aparece reportado con una mora actual por Sky El Salvador por un saldo de \$184.00 desde el 13/01/2012, así como en los rubros de mora histórica y deuda comercial, expresando que nunca ha tenido relación de consumo con dicho proveedor.</p> <p>Asimismo, el día 11/03/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a las denunciadas, mediante correo electrónico, que se les concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —folios 7-12—; además, en fecha 09/04/2019 —folios 24 y 26—, 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 el consumidor para que, en caso de ser necesario, fuere reportado a la agencia de información de datos, copia del contrato y demás documentos de obligación suscritos por el consumidor, estado e historial de la cuenta que se le atribuye al consumidor, situación de morosidad actual e histórica y un informe que detalle los motivos por los cuales la información crediticia no puede ser eliminada; y, b) a la agencia de información: el reporte físico sobre historial de crédito del consumidor quien se identifica con Documento Único de Identidad N° _____, informe de morosidad actual e histórica del consumidor y el informe que detalle los motivos por los cuales la información crediticia no puede ser eliminada, 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 Sky El Salvador, S.A. de C.V. en fecha 23/04/2019 y por Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. en fecha 26/04/2019, tal como consta a folios 28-29 y 42, respectivamente.</p> <p>Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó iniciar diligencias de conciliación, conforme a lo consignado en el acta de fecha 05/04/2019, folio 22.</p> | | | |

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor — en adelante LPC—, remitió el expediente porque las partes no lograron solucionar el conflicto por falta de acuerdo en audiencia conciliatoria —folio 63—, recibándose en este Tribunal en fecha 24/05/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“La parte consumidora solicita que el agente económico (Sky El Salvador) y el agente de información (EQUIFAX) proporcionen a esta Defensoría del Consumidor la copia de autorización firmada por su persona que respalde el reporte en mora actual e histórica y el compartir su información crediticia, ya que no reconoce ninguna deuda con el agente económico, por lo cual solicita que de no tener la documentación requerida sea eliminado de dicha base de datos, todo de conformidad a lo establecido en el artículo 18 g) y 44 e) de la LPC (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 67-69—, se le imputa al agente económico *Sky El Salvador, S.A. de C.V.* 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) *Sky El Salvador, S.A. de C.V.* por **proporcionar datos del consumidor 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 del consumidor 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 01/12/2020 —folios 72 y 73—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial del agente económico Sky El Salvador, S.A. de C.V. mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución pronunciada a las once horas con veintidós minutos del 20/08/2020 e incorporó la documentación de folios 74-77.

Señalando en síntesis que su mandante siempre contó con la autorización del consumidor denunciante para compartir información a la agencia de información de datos, por lo que el señor _____

no puede alegar ignorancia sobre la relación contractual que existe pues consta su firma en el contrato, pagaré y demás documentación anexa del contrato, aunado a lo anterior, señaló que el servicio fue suspendido en una ocasión por falta de pago, aclarando que la morosidad es de \$184.24 y que el reporte de mora histórica no puede ser eliminado porque aún se encuentra en mora, situación que consta del estado de cuenta que agregó al expediente como prueba, motivos por los cuales solicita la absolución de su mandante por la infracción atribuida.

Finalmente, argumentó que este Tribunal debía abstenerse de solicitar la documentación contractual detallada en la resolución de inicio del presente procedimiento; dicho argumento fue resuelto en fecha 16/04/2021 —folios 149 y 150—, en la misma resolución que se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

2. Por otra parte, el día 07/12/2020 —folios 78 y 79—, 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 81-146. Asimismo, en dicho escrito manifestó los argumentos ampliamente expuestos en la resolución del 16/04/2021 —folios 149-150— 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 *Sky El Salvador, S.A. de C.V.* 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 establecido en la LRSIHCP.

3. Por último, mediante el escrito de fecha 26/04/2021 —folios 163-164—, el referido apoderado del agente económico *Sky El Salvador, S.A. de C.V.* 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 165-180.

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 simple de Carátula Principal y Contrato de Prestación de Servicios Residencial El Salvador —folios 31-33 frente—, el cual incluye el contrato de arrendamiento y comodato de equipo suscritos por el señor _____ con fecha de firma 10/12/2011 —según documento de folio 30—, asignado a la cuenta N° _____. Respecto de dichos documentos, se hace constar en sus condiciones lo siguiente:

(i) que el paquete contratado por el denunciante es el denominado *Fim*, con un precio de suscripción por el monto de \$39.90, siendo el registro de forma de pago mensual en efectivo, por un plazo de permanencia mínima de 18 meses, y que la cantidad mensual a pagar por una programación era de 1 renta, por un precio de lista de \$35.90 y un pago oportuno de \$31.90.

(ii) Cláusula Segunda.- Objeto: que el objeto del contrato era la prestación del servicio de señales de televisión vía satélite.

(iii) Cláusula Tercera.- Contraprestación: la cual establece que el suscriptor debe pagar una cantidad mensual por cada uno de los paquetes de programación que haya elegido de acuerdo a los términos de la carátula del contrato, indicando que si el pago del suscriptor se ve reflejado por adelantado en su cuenta dentro de los 12 días del mes que se factura, éste podría recibir un precio especial por "pago oportuno", y en caso de que lo realice con posterioridad a esta fecha o bien a la fecha de facturación, debería pagar el precio de lista correspondiente;

(iv) Cláusula Vigésima Primera.- Vigencia: la vigencia del contrato es indefinida, no obstante será obligatoria para el suscriptor por lo menos durante el período aceptado por éste en la carátula del contrato; período que será considerado como plazo mínimo de permanencia y el suscriptor deberá mantenerse al día en todas sus obligaciones de pago, no obstante de que no haga uso de los servicios.

En relación al **contrato de arrendamiento y comodato de equipo** —folios 33 y 34 frente—, se estipula lo siguiente:

(i) Cláusula Tercera Renta mensual: El suscriptor deberá pagar al agente económico una renta mensual por cada equipo otorgado en arrendamiento que le sea instalado;

(ii) *Cláusula Cuarta.- Intereses moratorios:* en caso que el suscriptor no efectúe el pago de la renta mensual o de cualquier otra cantidad debida conforme a este contrato en el plazo previsto en la cláusula anterior, deberá cubrir los intereses moratorios a partir de la fecha en que el pago sea exigible en favor del agente económico y hasta la fecha efectiva de pago, los cuales serán del 2% mensual sobre los pagos adeudados.

Finalmente, en cuanto al documento **Carátula** —folio 30—, se establece en el apartado de **aceptación de obligaciones**, literalmente lo siguiente:

Declaro para todos los efectos a que haya lugar, que los datos que he indicado en la parte superior son correctos y ciertos. Asimismo manifiesto al firmar, que estoy conforme con las condiciones y contenido del presente documento (contratos, aceptación de obligaciones, plazo mínimo, promoción, características del paquete, etc.), parte integrante del cual son el clausulado de los contratos y la sección "aceptación de obligaciones", documentos que he leído y aceptado a mi entera satisfacción. Por este conducto autorizo a Sky y doy mi consentimiento para que se verifiquen mis referencias comerciales y se incluyan mis datos de crédito positivos o negativos en las compañías que brindan el servicio de información crediticia que Sky estime conveniente. Asimismo autorizo a Sky a usar y compartir con terceros los datos contenidos en el presente documento para fines mercadológicos principalmente. (...), el resaltado es nuestro.

2. Fotocopia simple de estado de cuenta del plan de suscripción contratado por el consumidor asignado al N° : _____ emitido por el agente económico Sky El Salvador, S.A. de C.V. —folios 36 y 37— el cual detalla lo siguiente:

| | FECHA | DESCRIPCIÓN | MONTO |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------|
| FECHA DE CORTE: 10 DICIEMBRE 2011 | 10 DIC | Instalación sencilla | \$20.90 |
| | Total a pagar: | | \$20.90 |
| | 10 DIC | Saldo anterior | \$20.90 |
| FECHA DE CORTE: 10 ENERO 2012 | 10 ENE | Fun | \$21.40 |
| | 10 ENE | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar: | | \$56.80 |
| | 10 ENE | Saldo anterior | \$56.80 |
| FECHA DE CORTE: 10 FEBRERO 2012 | 15 ENE | Cargo por mora 1 | \$5.50 |
| | 22 ENE | Cargo por mora 2 | \$4.50 |
| | 10 FEB | Fun | \$21.40 |
| | 10 FEB | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar | | \$102.70 |
| | 10 FEB | Saldo anterior | \$102.70 |

| | | | |
|----------------------------------|----------------------|------------------|-----------------|
| FECHA DE CORTE: 10 MARZO 2012 | 18 FEB | Cargo por mora 3 | \$10.90 |
| | 10 MAR | Fun | \$21.40 |
| | 10 MAR | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar | | \$149.50 |
| FECHA DE CORTE: 10 ABRIL 2012 | 10 MAR | Saldo anterior | \$149.50 |
| | 10 ABR | FUN | \$20.24 |
| | 10 ABR | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar | | \$184.24 |
| FECHA DE CORTE: 10 MAYO 2012 | 10 ABR | Saldo anterior | \$184.24 |
| | Total a pagar | | \$184.24 |

3. Fotocopia simple de documento denominado “CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIONES PARA COMPARTIR Y CONSULTAR INFORMACIÓN PERSONAL DE CONSUMIDORES O CLIENTES” suscrita por el señor _____ en su calidad de apoderado y representante legal del agente económico *Sky* El Salvador, S.A. de C.V. en fecha 17/03/2016 —folios 44 y 45—, a través del cual certifica que su poderdante a la fecha de emisión de tal documento, cuenta con 36,615 autorizaciones suscritas por igual número de suscriptores o clientes de los servicios provistos por el referido agente económico, los cuales fueron consultados durante los meses de febrero, afirmando que tales clientes han emitido su expresa autorización para la consulta, recopilación y transmisión de la información que conforma su historial de crédito, reiterando que lo anterior es en cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 letra d) de la LRSIHCP y 18 letra g) de la LPC.

Finalmente, se incluye la impresión de un listado en el que consta —marcado en amarillo— el nombre del consumidor denunciante _____, información que afirma se encontraba incluida en el disco compacto que el apoderado del agente económico refiere en la certificación antes relacionada.

4. 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 | 11/03/2019 | Que refleja una: (i) " <i>mora actual</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR" por un saldo en mora de \$184.00 con fecha de inicio de mora del día 13/01/2012; (ii) " <i>mora histórica</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR", siendo reportado un número de 33 veces del 05/2016 al 01/2019; y, (iii) " <i>deuda comercial a 01/2019</i> " con el referido agente económico por un monto de \$999.00 y un saldo de \$184.00, proveniente de una <u>obligación con fecha de otorgamiento del 10/12/2011</u> . | 6 |
| 2 | 19/03/2019 | Que refleja una: (i) " <i>mora actual</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR" por un saldo en mora de \$184.00 con fecha de inicio de mora del día 13/01/2012; (ii) " <i>mora histórica</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR", siendo reportado en un número de veces que es ilegible, del 05/2016 al 01/2019; y, (iii) " <i>deuda comercial a 01/2019</i> " con el referido agente económico por un monto de \$999.00 y un saldo de \$184.00, proveniente de una <u>obligación con fecha de otorgamiento del 10/12/2011</u> . | 19 |
| 3 | 11/04/2019 | Que refleja una: (i) " <i>mora actual</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR" por un saldo en mora de \$184.00 con fecha de inicio de mora del día 13/01/2012; (ii) " <i>mora histórica</i> " con el acreedor "SKY EL SALVADOR", siendo reportado un número de 34 veces del 05/2016 al 02/2019; y, (iii) " <i>deuda comercial a 01/2019</i> " con el referido agente económico por un monto de \$999.00 y un saldo de \$184.00, proveniente de una <u>obligación con fecha de otorgamiento del 10/12/2011</u> . | 43 |

Asimismo, consta el reporte crediticio emitido por la agencia de información en fecha 26/11/2020—folios 86-88—, en el cual se acredita lo siguiente:

(i) En el apartado de INFORMACIÓN DISPONIBLE, se muestra el tipo de institución que ha reportado al consumidor 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 el consumidor ha sido reportado en el período de **SEPTIEMBRE 2020** con:

- una deuda histórica en un tipo de instituciones que se dedican a **comercio y O.**;y,
- con una cuenta con información en mora histórica.

(ii) En el apartado de 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 el consumidor ha sido reportado:

- En el período actual: 09/2020 no posee reporte negativo de ningún acreedor y refleja saldo en mora a cero;
- Hace un año: 09/2019 por un acreedor perteneciente al sector Comercio por cuatro créditos que arroja un saldo de \$6,729.00 y una mora de \$919.00;

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

- el consumidor no tiene reportes de cuotas y saldos mensuales en los meses de octubre 2019 a septiembre 2020, en la variable cuotas y saldos; y
- que el consumidor presenta una mora de 90 o más días de atraso en el sector de Comercio y O. en el período de octubre 2019 a agosto 2020 por la cantidad total de 3154 días, en la variable máximo días atraso.

(iv) En el apartado de DETALLE DEUDAS, específicamente en la variable deudas comercio históricas el consumidor ha sido reportado por el agente económico denunciado por las siguientes obligaciones:

| N° | Ref./Producto | F. Otor | F. Ven | Monto | Saldo | Cuota | S. Mora | Días mora | Fecha de Información |
|----|--|------------|--------|----------|----------|-------|----------|-----------|----------------------|
| 1 | 501075571999 TELECOMUNICACIONES | 10/12/2011 | ***** | \$999.00 | \$184.00 | 0 | \$184.00 | 3,061 | 31/05/2020 |
| 2 | CRE6555RECIN00000000 TELECOMUNICACIONES | 10/12/2011 | ***** | \$999.00 | \$184.00 | 0 | \$0.00 | 0 | 31/08/2020 |

5. Fotocopia sellada de segundo estado de cuenta del plan de suscripción contratado por el consumidor asignado al N° _____ emitido por el agente económico Sky El Salvador, S.A. de C.V. —folios 165-180— el cual detalla lo siguiente:

| | FECHA | DESCRIPCIÓN | MONTO |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|
| FECHA DE CORTE: 10 DICIEMBRE 2011 | 10-dic | Instalación sencilla | \$20.90 |
| | Total a pagar: | | \$20.90 |
| | 10-dic | Saldo anterior | \$20.90 |
| FECHA DE CORTE: 10 ENERO 2012 | 10-ene | Fun | \$21.40 |
| | 10-ene | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar: | | \$56.80 |
| | 10-ene | Saldo anterior | \$56.80 |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------|
| FECHA DE CORTE: 10 FEBRERO 2012 | 8-feb | Cargos por reactivación 1 (3) | \$20.90 |
| | 10-feb | Fun | \$21.40 |
| | 10-feb | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar | | \$113.60 |
| FECHA DE CORTE: 10 MARZO 2012 | 10-feb | Saldo anterior | \$113.60 |
| | 10-mar | Fun | \$21.40 |
| | 10-mar | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | Total a pagar | | \$149.50 |
| FECHA DE CORTE: 10 ABRIL 2012 | 10-mar | Saldo anterior | \$149.50 |
| | 10-abr | FUN | \$21.40 |
| | 10-abr | Renta 1er equipo | \$14.50 |
| | 12-abr | Crédito FUN | (\$1.16) |
| | Total a pagar | | \$184.24 |
| FECHA DE CORTE: 10 MAYO 2012 | 10-abr | Saldo anterior | \$184.24 |
| | Total a pagar | | \$184.24 |

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 el consumidor 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, el consumidor 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 11/03/2019, folio 6— es indebida, ya que proviene de una supuesta deuda adquirida con el agente económico *Sky* El Salvador, S.A. de C.V., la cual no reconoce como suya.

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 el señor . . . , es la descrita en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** 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:

- El consumidor suscribió un Contrato de Prestación de Servicios Residencial El Salvador con el agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** en fecha 10/12/2011 asignado al N° . . . , por un precio de lista de \$35.90 —incluye el monto de \$21.40 en concepto de cuota por el servicio FUN y \$14.50 en concepto de cuota de renta mensual del equipo—, el cual ampara la prestación del servicio de señales de televisión vía satélite, cuyas condiciones constan establecidas a folio 30-35.
- El consumidor presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato antes referido, conforme al histórico de saldos y pagos realizados por el mismo durante el período comprendido entre 10/12/2011 al 10/04/2012 —detallados en los estados de cuenta presentados por el agente económico en las diligencias del CSC en fecha 23/04/2019 y en esta Sede en fecha 26/04/2021—, los que reflejan que el consumidor no realizó ningún pago a favor del agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.**, así como los cargos por mora generados por el incumplimiento en el pago de las cuotas, situación que generó un saldo inicial de mora por \$184.24 —folio 37— el cual se mantiene al 10/03/2021 según estado de cuenta de folio 165-180.
- El consumidor se encontraba reportado en la base de datos de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** según informe de récord crediticio de fecha

11/03/2019 —folio 6— en los rubros de mora actual mora histórica y deuda comercial al 01/2019 por un saldo pendiente de pago por el monto de \$184.00 proveniente de una obligación contractual adquirida con el agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** en fecha 10/12/2011, información negativa que es conforme a la consignada en los informes de fechas 19/03/2019 y 11/04/2019, folios 19 y 43 respectivamente.

- El consumidor estaba siendo reportado en la base de datos de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** al 26/11/2020 —folios 86-88— en el apartado de Deudas Comercio Históricas por dos obligaciones crediticias contratadas con el agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** asignadas a las referencias: a) _____ b) _____, ambas otorgadas en fecha 10/12/2011 por un monto de \$999.00 y un saldo por \$184.00, sin embargo, es la primera obligación contractual la que presenta un saldo en mora por \$184.00 con 3,061 días de mora en el pago, en consecuencia, es ésta la obligación por la cual reclama el consumidor en su denuncia.

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 **Sky El Salvador, S.A. de C.V.**

Se ha establecido que el reporte reflejado en el récord crediticio de folio 6, surge a raíz de un contrato de prestación del servicio de señales de televisión vía satélite, asignado al N° _____, cuya fecha de suscripción coincide con la fecha de otorgamiento de la deuda comercial reflejada en el reporte objeto de reclamo, pues en ambos documentos se establece el día 10/12/2011. Aunado a ello, se observa que el valor del saldo en mora por \$184.00, es coincidente con el reflejado en el segundo estado de cuenta proporcionado por el agente económico.

Dentro de ese contexto, es un hecho probado en el presente procedimiento, que el agente económico **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** fue quien proporcionó el reporte negativo reflejado en el historial crediticio del consumidor 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 del consumidor, datos que al ser cotejados, reflejan coincidencias con los datos negativos objeto de reclamo, así como la existencia de la relación contractual y la morosidad del denunciante, siendo esto un dato objetivo que exime de responsabilidad al agente económico denunciado por el cometimiento de la infracción atribuida.

Ahora bien, el consumidor no reconoce la obligación contractual que originó los reportes negativos, no obstante, en ningún momento presentó ante esta Sede, elementos probatorios tales como denuncias

ante la Policía Nacional Civil o la Fiscalía General de la República, que permitieran concluir que la contratación de dichos servicios pudo haber sido generada a través de la utilización fraudulenta de sus documentos de identificación.

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 el consumidor en su denuncia son insuficientes para determinar con certeza que **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** 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 un vínculo contractual entre el consumidor denunciante y el agente económico.

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 **Sky El Salvador, S.A. de C.V.** 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 del señor

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 interposición de la denuncia la cual es la misma del reporte objeto de reclamo de fecha 11/03/2019, folio 6 hasta la tramitación del presente

procedimiento: reporte de fecha 26/11/2020, folios 86-88— fueron efectivamente proporcionados por el agente económico *Sky* El Salvador, S.A. de C.V.

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 *Sky* El Salvador, S.A. de C.V. fue el agente económico acreedor de la obligación con saldo en mora que proporcionó el reporte negativo objeto de reclamo a nombre del consumidor denunciante, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Sin embargo, en el presente procedimiento, es un hecho notorio que el agente económico *Sky* El Salvador, S.A. de C.V. ha reconocido en sus intervenciones, que efectivamente fue ésta la que proporcionó la información negativa del señor _____; 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 de la LRSIHCP, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 106 inc. 3°, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

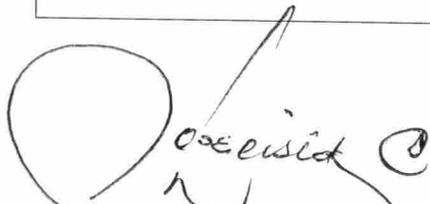
- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora *Sky* El Salvador, S.A. de C.V. a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 26/04/2021 —folios 163 y 164—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 165-180.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico ***Sky* El Salvador, S.A. de C.V.** 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 **Sky El Salvador, 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.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 | |

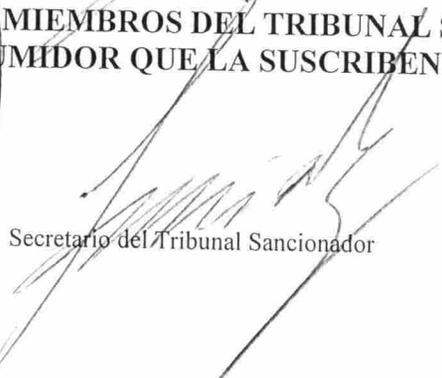
CM/ym


José Leisick 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