

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/01/2023 Hora: 13:13 p.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 457-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedoras denunciadas:			
1. Transunion El Salvador, S.A. de C.V. 2. Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 17/03/2022, la señora _____ interpuso denuncia —folios 1 y 2— en la cual manifestó que: <i>“el día jueves diez de marzo de dos mil veintidós, realizo un recorrido convocado por la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa, en razón de ello compareció como Diputada y presidenta de la Comisión mencionada, sigue manifestando que el recorrido fue con el fin de verificar el cumplimiento de las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, conforme a decretos legislativos números 128 y 200, se verifico los centros de solución de quejas de los agentes de información, en razón de ello manifiesta que lleno el formulario para consentirla recepción de alertas de las solicitudes de consulta de información del historial de crédito vía SMS o por correo electrónico, de acuerdo con la disposición en el artículo 14 letra a) relativo al acceso a la información de la Ley de Regulación de los Servicios DE Información sobre el Historial de Crédito de las personas, en el buró de crédito TRANSUNION EL SALVADOR, S.A. DE C.V., continua manifestando que el día viernes once de marzo de dos mil veintidós, en el transcurso de la mañana recibió una alerta vía SMS el cual literalmente mencion ESTIMADO _____ Transunion El Salvador le informa que el agente económico BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR ha consultado su historial de crédito el día 11/03/2022 a las 8:14 a.m., agrega que por parte del BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., expreso por medio de sus canales digitales ante la denuncia pública de las redes sociales que el equipo del BANCO había finalizado una verificación interna y con el proveedor Transunion, estos indicaron que ninguno de los ejecutivos realizo consulta alguna al historial de crédito y que ha sido un problema de alerta, lo anterior sumando a que la consumidora indica que no ha procedido a realizar ningún tipo de solicitud reciente con el BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A., de ningún producto que amerite consulta, por lo tanto no ha autorizado o firmado recientemente ninguna solicitud para hacer consultas de su historial de crédito (sic)”</i></p> <p>En fecha 29/03/2022, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se comunicó a las proveedoras 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 —folios 10-14—. Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia, según consta en acta de fecha 04/04/2022 —folio 29—; a su vez, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, desistió de someter el</p>			

conflicto a los medios alternos de solución de controversias y solicitó remitir el expediente al Tribunal Sancionador, recibiendo en esta instancia en fecha 07/04/2022.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que: “(...) *se investigue los hechos y de considerarse procedente se continúe las etapas de los procedimientos correspondientes. Lo anterior conforme a los artículos 14 literal a), 28-A literal f) y 29 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, 18 literal g), 44 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al artículo 22,71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos (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 32 al 35—, se le imputa a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., la comisión de la infracción establecida en el artículo 29 letra c) de la LRSIHCP, la cual literalmente establece: “*Son infracciones muy graves las siguientes: c) Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa sin la debida autorización del consumidor o cliente (...)*”, porque supuestamente *obtuvo información relacionada al historial crediticio de la consumidora, de manera fraudulenta o engañosa sin previa autorización de la misma*, lo cual, de comprobarse daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 30 letra b) de la misma normativa, que establece una multa hasta de cuatrocientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicio.

C. Asimismo, tal como consta en resolución de inicio que antecede, se le imputa a la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V., la comisión de la infracción establecida en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, la cual literalmente establece: “*Son infracciones muy graves las siguientes: g) utilizar, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso para realizar dichas actividades (...)*”, porque posiblemente *utilizó y comercializó información de la consumidora en términos diferentes establecidos en la ley, ya que no contaban con consentimiento expreso de la misma para realizar dichas actividades*, lo cual, de comprobarse daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 30 letra b) de la misma normativa, que establece una multa hasta de cuatrocientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicio.

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 25/05/2022 —folios 40 al 42—, se recibió escrito firmado por el licenciado

en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida el día 02/05/2022 —folios 32 al 35—, ofreció prueba e incorporó la documentación de folios 43 al 51. Asimismo, en dicho escrito manifestó que:

Respecto a los hechos denunciados consistentes en que el 11/03/2022, se recibió una alerta vía SMS, proveniente de Transunion El Salvador, S.A. de C.V., con el siguiente mensaje: “*ESTIMADO (sic)*

Transunion El Salvador le informa que el agente económico BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR ha consultado su historial de crédito el día 11/03/2022 a las 08:14 a.m.”; al hacer la verificación correspondiente, se determinó que ninguno de los colaboradores del banco efectuó la consulta al historial crediticio de la consumidora como se consignó en la alerta citada, por lo cual ofrecen los siguientes medios probatorios:

- i) Carta de fecha 11/03/2022, remitida por Transunion El Salvador, S.A. de C.V., a su mandante (folio 27).
- ii) Carta de fecha 31/03/2022, remitida por Transunion El Salvador, S.A. de C.V., a su mandante (folio 26).
- iii) Acta notarial de verificación, ante los oficios del licenciado _____ de las 15 horas del día 16/05/2022, en la cual se comprobó la existencia y contenido del documento denominado “Comunicado a la opinión pública de El Salvador”

Con los referidos documentos, señalan que es posible establecer que la sociedad Transunion S.A. de C.V., tuvo una “irregularidad técnica” en su sistema, a partir de la cual se originaron alertas erróneas sobre consultas de crédito en fecha 11/03/2022. Asimismo, alega que con dichos documentos se puede constatar que, dentro de las referidas alertas erróneas se encuentra la alerta que recibió la consumidora denunciante y por la cual se pretende sancionar a su mandante. Manifiesta el apoderado, que se ha establecido que, en el presente caso, su representada no participó en el hecho constitutivo de la infracción contenida en el artículo 29 letra c) LRSIHCP, es decir que el banco no realizó la consulta de crédito de la que fue advertida a la consumidora por Transunion, S.A. de C.V.; por ello, considera que se está ante la ausencia total y absoluta de la conducta constitutiva de la infracción que se le atribuye a su mandante, por lo cual de imponerse alguna sanción, se estaría generando una clara afectación a la esfera jurídica de su representada, que a su vez transgrediría el ordenamiento jurídico, por lo cual solicita la absolución de su mandante.

Finalmente, el referido apoderado, con la finalidad de potenciar el derecho a la autoderminación informativa de la consumidora, solicita que este Tribunal requiera que Transunion, S.A. de C.V.: i) informe directamente a la consumidora mediante una nota firmada si Banco Cuscatlán El Salvador, S.A., consultó o no su historial crediticio el día 11/03/2022 y dé las explicaciones pertinentes sobre el mensaje remitido; y ii) informe directamente a este honorable Tribunal mediante una nota firmada si Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. consultó o no el historial de Crédito de la consumidora el día 11/03/2022 y dé las explicaciones pertinentes.

2. Por su parte el día 25/05/2022 —folios 52 al 91—, se recibió escrito y documentación anexa presentada por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V. mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio —folios 32 al 35—, señalando lo siguiente:

Que tal como se señala en la denuncia, el día 10/03/2022, la consumidora manifiesta que realizó un recorrido en las oficinas de Transunion El Salvador, en el cual llenó **formulario de consentimiento** para poder recibir alertas de las solicitudes de consultas de información de su historial de crédito vía SMS o por correo electrónico de acuerdo con la entrada en vigencia de los artículos reformados de LRSIHCP, específicamente en artículo 14 literal a); habiendo otorgado, la consumidora, consentimiento para recibir alertas por consultas a su historial crediticio, y entendiendo que con la finalidad de conocer *el funcionamiento y cumplimiento del nuevo sistema de alertas*, en fecha 11/03/2022 realizó dos auto

consultas de su historial crediticio, la primera de ellas a las 2:05 a.m. y la segunda a las 2:12 a.m., es decir, dichas consultas fueron realizadas después de su visita del 10/03/2022 en las oficinas de Transunion (proveedor adjunta imagen en la cual constan las auto consultas realizadas por la consumidora).

Respecto a la notificación realizada vía SMS a la consumidora, señala que es oportuno mencionar que el sistema de auto consultas está habilitado las 24 horas, los 7 días de la semana, esto le permitió a la consumidora realizar su auto consulta el día 11/03/2022 a las 2:05 y 2:12 de la madrugada, pero existe un proceso informático que opera (y es monitoreado) desde las 8:00 a.m. hasta las 11:00 p.m. cada día, dicho proceso informático es el que recopila el historial y transacción de consultas o auto consultas realizadas, el cual al habilitarse (8:00 am) notifica las consultas/ autoconsultas realizadas de las 11:01 p.m. a las 7:59 a.m., es por ello que la consumidora recibió la notificación hasta las 8:14 a.m. (catorce minutos después de habilitado el sistema). El tiempo que pasó de las 8:00 a.m. (es decir 14 minutos, es el tiempo que el sistema requirió para efectuar el proceso informático de acuerdo con la configuración del mismo, en donde tiene que procesar todas las consultas que se hayan generado desde el sistema en horarios entre las 11:01 p.m. a las 7:59 a.m.

Ahora bien, respecto a la infracción atribuida a su mandante, relacionada con el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, específicamente en el verbo rector *utilizar*, concluye que Transunion no tiene la intención de beneficiarse o aprovecharse de ninguna manera y menos por utilizar la información crediticia de la consumidora denunciante por tanto al no existir indicios y al no haber demostrado que dicho parámetro haya sido infringido por su mandante, no debe ser utilizado como fundamento de una infracción que no ha sido comprobada ni cometida.

Respecto a *compartir* la información de los consumidores o clientes, aduce que Transunion, tal como lo demuestra en el peritaje incorporado al presente procedimiento, en ningún momento compartió información crediticia de la consumidora con Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. pues como se ha mencionado anteriormente, fue un error (el cual ya fue debidamente corregido) en la configuración del sistema, mismo que causó el mensaje de texto que reflejara que fue la institución financiera ya mencionada quien realizó la consulta, cuando en realidad fue la consumidora que hizo uso de su derecho de auto consulta, por lo que no existe evidencia que refleje que el Banco haya realizado consultas sobre el historial crediticio de la consumidora denunciante, ni de cualquier otra persona en el periodo de 10 al 12/03/2022, por lo que claramente, no se ha configurado el incumplimiento del segundo elemento que consiste en el hecho de “compartir” la información de los consumidores o clientes.

En cuanto a *comercializar* la información de los consumidores o clientes, señala que es evidente que Baco Cuscatlán de El Salvador, S.A., a esa fecha, no tenía motivos para consultar la información crediticia de la consumidora, así como tampoco Transunion El Salvador, S.A. de C.V. tenía motivos para compartir la información que no es de interés para el Banco para no haber ningún tipo de solicitud de parte de la consumidora con el mismo, por lo cual concluye que su representada no ha utilizado, ni compartido, ni

comercializado, ni proporcionado y tampoco mantenido y transmitido datos de la consumidora

En virtud de lo anterior, menciona que el relacionado informe pericial, evidencia que su representada implementó el sistema de alerta de consulta en el tiempo y que fue un error de configuración de un nuevo sistema (el cual ya fue corregido) el que ocasionó el mal entendido, por lo que solicita que su representada sea exonerada de una posible sanción, absolviéndola dentro del presente procedimiento, al no existir el menoscabo invocado en la denuncia.

Respecto a la implementación y cumplimiento de la tipicidad en la presente resolución, alega que no basta que la ley simplemente aluda a la infracción, ya que el tipo debe ser suficiente, lo cual en el presente caso no se cumple, ya que de acuerdo con la regulación que se ha implementado con la reforma a la ley, se han tomado en cuenta factores que son fundamentales para la protección del consumidor, sin embargo, de acuerdo con lo acontecido en el presente caso, no es atendible a una conducta que aplique o que se adecúe a los elementos que la norma describe, por lo que no existe posibilidad de aplicar la sanción descrita en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, asimismo, respecto al elemento de culpabilidad, en el presente caso se está frente a un error en la configuración del sistema que se ha implementado para la notificación de alertas de auto consultas, lo cual es perfectamente entendible cuando se está en la implementación de una configuración de exigencia reciente, y en donde además se ha comprobado que a pesar del mencionado error, en ningún momento se ha cumplido con alguna de las conductas que exige la norma supra relacionada. Finalmente, el apoderado solicitó prórroga para presentar la documentación financiera solicitada en la resolución de inicio de fecha 02/05/2022, la cual fue incorporada mediante escrito y documentación anexa presentado por el mismo en fecha 14/06/2022, folios 92 al 132.

3. Posteriormente, en fecha 13/09/2022 —folios 133 al 134—, se dictó resolución de apertura a pruebas, la cual fue notificada a ambas proveedoras denunciadas en fecha 06/10/2022. El día 18/10/2022 se recibió escrito presentado por el licenciado _____ poderado de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., mediante el cual contestó la audiencia de apertura a pruebas y en síntesis manifiesta que se ha presentado ante el Tribunal Sancionador la documentación probatoria con la que se demuestra que su representada no es responsable de la conducta que se le atribuye, por tratarse de un error en el sistema informático de notificaciones; afirma que Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. no realizó ninguna consulta a la información de la consumidora denunciante, por lo cual solicita de manera reiterada que se absuelva a su representada de la infracción atribuida.

Asimismo, el día 18/10/2022 se presentó escrito firmado por el licenciado _____ apoderado de la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V., mediante el cual contestó audiencia de apertura de prueba y expuso en síntesis: que su representada no ha utilizado, ni compartido, ni comercializado, ni proporcionado y tampoco mantenido o transmitido datos de la consumidora

Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., situación que afirma se comprueba mediante el informe pericial elaborado por un experto en el tema de softwares como el utilizado para las notificaciones

Además, el artículo 341 del 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 29 letras c) y g) de la LRSIHCP.

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

1. Captura de pantalla, mediante el cual se refleja la notificación por SMS que se lee: *“Estimada.*

Transunion El Salvador le informa que el agente económico BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR ha consultado su historial de crédito el día 11/03/2022”, mediante el cual, se establece que Banco Cuscatlán, supuestamente consultó el historial de crédito de la consumidora denunciante, sin el consentimiento de la misma (folio 9).

2. Comunicados realizados por la proveedora Transunion El Salvador de fechas 11/03/2022 y 31/03/2022, mediante los cuales se hace la aclaración respectiva sobre el error en el sistema informático de notificaciones y se señala que en ningún momento Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., realizó algún tipo de consultas al historial crediticio de la consumidora folios 26 al 27 y 51.

3. Anexo 3 denominado como **“Informe Técnico, Notificación vía SMS a diputada sobre consulta perfil crediticio”**, realizado por el licenciado de quien se adjuntan las credenciales correspondientes que lo habilitan para realizar el referido informe técnico, incorporado de folios 72 al 91. Mediante el referido informe técnico se concluyó:

- Acorde a la información suministrada por el equipo técnico de Transunion El Salvador, no existió búsqueda del perfil crediticio de la consumidora por parte del Banco Cuscatlán de El Salvador, en el periodo comprendido del 10/03/2022 (hora 00:00) al 12/03/2022 (hora 00:00) hora El Salvador.
- Según el informe denominado **“Bitácora Interno”**, preparado por el personal de desarrollo de software de Transunion, cuestionario de ampliación llevado a cabo a los mismos, así como entrevistas, el SMS enviado a se envió a partir de la auto consulta realizada por la misma el 11/03/2022 en la madrugada y el descriptor BANCO CUSCATLAN obedece a una configuración errónea realizada al momento de instalar la funcionalidad de auto consulta y envío de mensajes de texto, la cual ya fue corregida.

En síntesis, se concluyó que efectivamente Banco Cuscatlán no había consultado el historial crediticio de la denunciada en ninguna ocasión, y que la alerta recibida por la consumidora se originó a partir de las auto consultas realizadas por la misma y un error en el sistema informático

de notificación vía SMS, debido a una confusión en los códigos de identificación de usuarios, respaldando dicho reporte con capturas de pantalla del sistema en mención.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por la consulta de su historial crediticio realizada aparentemente por Banco Cuscatlán El Salvador, S.A., asimismo, reclama a la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V. la posible utilización y comercialización de la información crediticia, en términos diferentes establecidos en la LRSIHCP, ya que en ningún momento brindó su consentimiento para compartir o consultar su información crediticia con proveedores no autorizados.

En términos generales, para determinar la configuración de las infracciones reguladas en el artículo 19 letras c) y g) de la LRSIHCP, este Tribunal debe analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que se verifique la consulta, obtención, transmisión, utilización y/o comercialización de información relativa al historial crediticio de un consumidor o cliente; (ii) que el agente económico no se encuentre debidamente autorizado por parte de la consumidora para obtener información relacionada al historial crediticio de un cliente o consumidor; y (iii) que la agencia de información de datos no se encuentre debidamente autorizada por los clientes o consumidores, para utilizar, compartir y comercializar la información de estos últimos.

Establecido lo anterior, en relación a los derechos de los consumidores o clientes, es relevante mencionar que el artículo 14 de la LRSIHCP, regula —entre otros derechos— literalmente, lo siguiente:

- *d) Consentir la recopilación y transmisión de la información: Los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, solo podrán ser recopilados o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con la autorización por escrito y expresa de los consumidores o clientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor. Dicha autorización deberá contar en un documento u otro medio individual que permitan las leyes, que sea especial al efecto.*

Por otra parte, de conformidad a lo establecido en el artículo 17 de la LRSIHCP, las agencias de información de datos, poseen una serie de deberes, asignando entre otros, que éstas tienen que:

- *“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”.*

Finalmente, el artículo 19 de la LRSIHCP prohíbe a las agencias de información de datos:

- *“h) Utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades”.*

Previo a continuar con el examen de la configuración de las infracciones atribuidas, es preciso aclarar que, en el caso particular, este Tribunal, ha concentrado su análisis en determinar la existencia o inexistencia de la respectiva consulta y transmisión de información denunciada por la consumidora, dado que sobre tal

hecho versa la contradicción en el presente procedimiento; y que, a su vez, se considera como un presupuesto indispensable para establecer si las proveedoras denunciadas contaban o no con el consentimiento requerido para tal efecto.

B. 1. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI** de la presente resolución, ha quedado comprobado que la infracción atribuida específicamente a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., establecida en el artículo 29 letra c) de la LRSIHCP, consistente en: *“Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa o sin la debida autorización del consumidor o cliente”*, ha sido efectivamente desvirtuada, pues, según las declaraciones efectuadas por Transunion El Salvador, S.A. de C.V. —en calidad de agencia de información—, mediante notas de folios 26, 27 y 51, se aclara, en favor del agente económico —Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.— que **ningún colaborador del Banco Cuscatlán realizó una consulta no autorizada a Transunion sobre dichos historiales de crédito o estuvo involucrado en las alertas erróneas enviadas el 11 de marzo del 2022 a los usuarios**, en específico al historial de la consumidora

Lo anterior, fue acreditado con el informe técnico de folios 72 al 79, según el cual, la alerta generada y notificada a la consumidora, se originó a partir de un error en el sistema informático de notificación SMS, pues efectivamente las consultas notificadas fueron generadas por un mecanismo de auto consulta de la consumidora a su historial crediticio. En consecuencia, se exime de responsabilidad a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., específicamente de consultar el historial crediticio de la consumidora sin su previa autorización, por lo cual, no se ocasionó perjuicio a los derechos de la misma, por no verse materializada la conducta constitutiva de infracción.

2. En cuanto a la conducta atribuida a la proveedora Transunion El Salvador, S.A., de C.V., establecida en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, consistente en: *“Son infracciones muy graves las siguientes: g) utilizar, transferir, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades (...)”*, con el informe técnico de folios 72 al 79, en síntesis, se acreditó que la alerta generada y notificada a la consumidora, fue producto de un error ocasionado por una modificación al código de identificación de los sujetos, y que el mismo debió haber notificado a la consumidora mediante mensaje de texto que se trató de una auto consulta realizada a las 2:05 a.m., y 2:12 a.m., la cual fue notificada en horario hábil a las 8:14 a.m., del día 11/03/2022.

Al respecto, este Tribunal debe apuntar que la documentación probatoria incorporada por la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V. está dotada de certeza, pues al revisar las credenciales del técnico que realizó dicho informe (fs. 72 al 91), se establece que el mismo cuenta con la pericia e idoneidad para emitir la opinión técnica, mediante la cual se concluyó que efectivamente no hubo un agente económico involucrado que consultara el historial crediticio de la consumidora, por el contrario, hubo un error en el sistema de notificación SMS, en el código de identificación de los sujetos involucrados. Por tanto, se concluye que Transunion El Salvador, S.A. de C.V., en el caso particular, no utilizó, transfirió, compartió o comercializó

información de la consumidora sin consentimiento previo de la misma, consecuentemente, no se acreditaron los elementos necesarios para que se configure la infracción establecida en el artículo 29 literal g) de la LRSIHCP.

Acreditada la inexistencia de la consulta y respectiva transmisión de información relativa al historial crediticio de la consumidora, en el caso particular, resultó inoficioso emitir pronunciamiento sobre la autorización requerida para la realización de tales actividades por parte del agente económico y la agencia de información de datos, puesto que, como ya se desarrolló anteriormente, se acreditó un error técnico en el sistema de notificación.

De este modo, no habiéndose configurado las infracciones establecidas en los artículos 29 letra c) y g) de la LRSIHCP por: c) "*Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa o sin la debida autorización del consumidor o cliente*" atribuida a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., y g) "*Utilizar, transferir, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades (...)*" atribuida a la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V., es procedente *absolver* a **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. y Transunion El Salvador, S.A. de C.V.** de los referidos ilícitos jurídicos, por no haberse materializado las conductas infractoras, ni generado un perjuicio a los bienes jurídicos tutelados en favor de la consumidora.

C. Al margen de la decisión adoptada por este Tribunal en el caso particular, se reitera a las agencias de información de datos y agentes económicos la importancia del cumplimiento de las obligaciones que les impone la LRSIHCP, específicamente sobre la información que consultan o manejan de los consumidores y la debida diligencia que deben de mantener en el desarrollo de su gestión; debiendo considerar que no todo error será objeto de absolución en este Tribunal, pues, en cada caso se debe realizar un profundo análisis sobre los hechos denunciados y los elementos que configuran la conducta típica para determinar si estos dan origen o no a la infracción atribuida.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 14, 17, 19 y 29 letras c) y g), 30 letra b) de la LRSIHCP, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 106 inc. 3º, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 18/10/2022, folios 139 al 140.
- b) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V., a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 18/10/2022, folios 141 al 143.
- c) **Desestímase** la presunta configuración de las infracciones previstas en el artículo 29 letras c) y g) de la LRSIHCP, por: c) "*Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa o sin la debida autorización*

del consumidor o cliente" atribuida a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., y g) "Utilizar, transferir, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades (...)" atribuida a la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V.

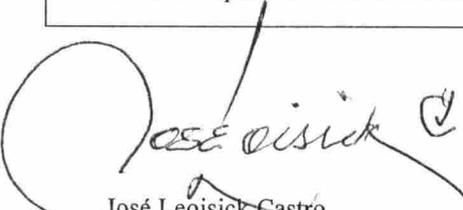
d) **Absuélvase** a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. de la infracción establecida en el artículo 29 letra c) de la LRSIHCP por: "Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa o sin la debida autorización del consumidor o cliente", en relación a la denuncia presentada por la consumidora _____ por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

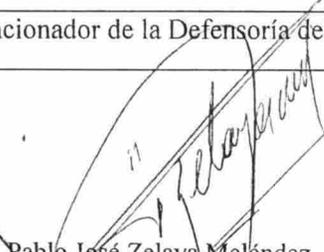
e) **Absuélvase** a la proveedora Transunion El Salvador, S.A. de C.V. de la infracción establecida en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP por: "Utilizar, transferir, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades (...)", en relación a la denuncia presentada por la consumidora _____ por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

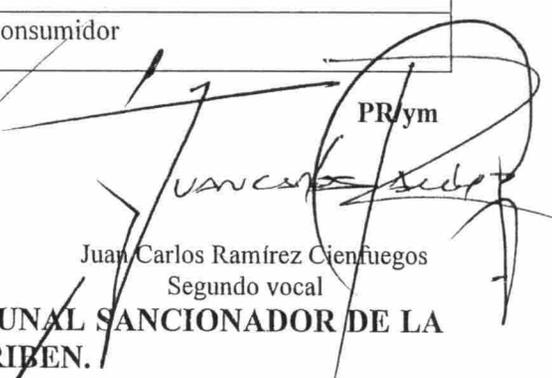
f) **Notifíquese.**

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

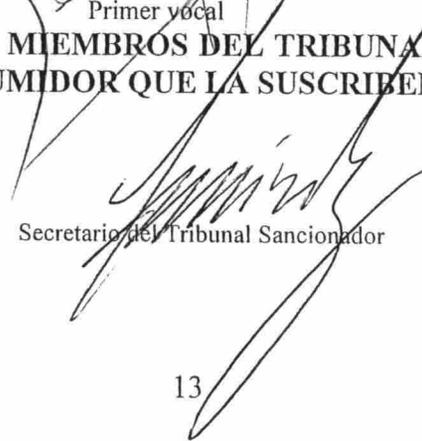
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador