

"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 "d", "f" y "g" de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/01/23 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 792-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Denunciados: Agente económico: Agencia de información:	1. Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V. 2. Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/03/19, la señora _____ interpuso su denuncia—folios 1 y 2— en la cual manifestó que: en el mes de febrero del año 2019, se encontraba tramitando un crédito en una institución financiera, el cual le fue denegado por encontrarse siendo reportada en Equifax, por ello, se avocó al buró donde le manifestaron que tenía un reporte por parte de Gestoradora de Créditos, pero no le entregaron copia del historial. Posteriormente, se presentó a las oficinas de Gestoradora de Créditos donde le indicaron que se encuentra reportada por una deuda que supuestamente adquirió con Banco Uno en el año 2006; sin embargo, la consumidora manifiesta no haber efectuado contratación de ningún servicio, ni con Banco Uno ni con la Gestoradora de Créditos y mucho menos haber firmado autorización para compartir su record crediticio a ninguno de ambos proveedores.</p> <p>Asimismo, en fecha 19/03/19, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al agente económico Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V., mediante correo electrónico, que se le 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 y 8—; además, en fechas 11/04/19 —folios 10-12—, se enviaron y notificaron por parte de la Gerencia de Servicios Financieros del Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, cartas de fecha 03/04/19, 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 el crédito otorgado, estado de cuenta del crédito suscrito, histórico de pagos actualizado del crédito suscrito y un informe fundamentado y documentado en el que se detalle las razones por las cuales se ingresó el reporte crediticio de la denunciante; y, b) a la agencia de información: reporte de record crediticio de la señora _____ informe de morosidad actual e histórica de la consumidora, informe detallado y debidamente fundamentado del ingreso del reporte crediticio de la consumidora, actas y demás documentación pertinente al reporte crediticio que realizó Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V., de la señora _____ en cumplimiento a lo establecido en el</p>			

Handwritten marks and initials at the bottom left corner of the page.

artículo 24 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de la Personas, —en adelante LRSIHCP—.

Tal requerimiento fue contestado por Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., en fecha 23/04/19, tal como consta a folios 13 y 14.

Posteriormente, agotada la fase de avenimiento (fs.15-17), la consumidora ratificó su denuncia y solicitó iniciar diligencias de conciliación en la Defensoría del Consumidor, conforme a lo consignado en el acta de fecha 15/03/19 (fs.18).

En ese sentido, el CSC, conforme a los artículos 24, 25 y 36 de la LRSIHCP, remitió el expediente porque las partes no lograron solucionar el conflicto, según consta en acta de resultado de audiencia de conciliación (fs.34), recibándose en este Tribunal en fecha 07/06/19.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“(...) Solicita la eliminación de la base de datos de los agentes de información crediticia de todo Reporte de Mora Actual ó Histórica que el proveedor haya reportado, ya que considera que es indebido cualquier reporte porque nunca autorizo a compartir información; dicha petición se basa en los artículos 24, 25 y 36 de la LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS (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 protegen 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 39-41—, se le imputa al agente económico Gestadora de Créditos, 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 29 letra g) de la LRSIHCP, la cual literalmente establece: *"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 (...)"*, conforme al siguiente detalle:

- 1) Gestadora de Créditos, S.A. de C.V., porque *compartió información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso de la misma para realizar dicha actividad*, 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: *"g) Proporcionar a las respectivas agencias de información de datos, las certificaciones pertinentes de que cuentan con las autorizaciones emitidas de forma individual y expresa por el consumidor o cliente, tanto para la consulta como para la transmisión de datos, junto al envío mensual de la información actualizada a que hace referencia el literal a) de esta ley (...)"*.
- 2) Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., porque *utilizó y comercializó información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso de la misma para realizar dicha actividad*, 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: *"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 (...)"; asimismo el artículo 19 de la LRSIHCP —Prohibiciones a las Agencias de Información con Relación a sus Bases de Datos—, el cual establece un listado de prohibiciones para dichas entidades, mencionando —entre otras— de forma literal la de: *"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"*.

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 b) de la LRSIHCP, con multa desde trescientos uno hasta quinientos 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. En fecha 28/03/22 —folios 45-47—, se recibió escrito firmado por el licenciado

, quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V., mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de fecha 07/03/22 (fs. 39-41), en dicho escrito se pronuncia sobre la prescripción del presente procedimiento administrativo sancionatorio, posteriormente, en segundo lugar manifiesta su contestación en sentido negativo, en relación a la denuncia interpuesta por la señora , alegando que su poderdante adquirió mediante un contrato de compra de cartera de crédito las obligaciones contraídas por la señora en el , luego explica acerca de la tramitación de la cesión de créditos que se menciona anteriormente. Finalmente solicita un periodo de prórroga para presentar requerimiento de información financiera, y se incorporó documentación anexa de folios 48-59.

2. Por su parte en fecha 29/03/22 —folios 60-62—, se recibió escrito firmado por el licenciado n 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 pronunciada en fecha 07/03/22 (fs. 39-41), ofreció prueba e incorporó la documentación de folios 63-77. Asimismo, en dicho escrito manifestó, en síntesis, lo siguiente:

- Que si bien es cierto en el literal g) de la Ley de Protección al Consumidor establece la prohibición a todo proveedor de compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización. En la práctica 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 dicha información.

- Que según lo regulado en el artículo 17 letra b) de la LRSIHCP, es deber de las agencias de información de datos el actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que se reciba de los agentes económicos. Y que el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP, recalca el deber y obligación de dichos agentes económicos de proporcionar mensualmente información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados.
- Alega que en el presente caso se cuenta con la certificación extendida por *Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.*, y su respectivo listado adjunto, dicho documento se les remite mensualmente, y que cuentan con la autorización de los consumidores que reportan para la consulta, recopilación y transmisión de la información de sus datos para conformar su historial crediticio de acuerdo a lo regulado en la LRSIHCP, adjunta listado en formato Excel de los nombres, en los que aparece la consumidora denunciante y su respectivo documento de identidad; alega que con ello se comprueba que los datos de la consumidora se remiten a su poderdante de la forma exigida por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Finalmente manifiesta el apoderado de la proveedora denunciada, que no puede imputarse a su poderdante el utilizar, transferir, compartir y comerciar la información personal y crediticia de los consumidores sin contar con la debida autorización, ya que la misma no forma parte de la información que el marco normativo dado por la LPC, la LRSIHCP, la Norma Técnica NRP-14, ni las directrices emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero exija a su poderdante obtener directamente ni poseer para que se desarrolle la relación entre agente económico y agencia de información de datos, bastando para tal efecto que se cuente con la certificación enviada por los representantes legales de sus agentes económicos afiliados, situación que se ha demostrado.

3. En fecha 21/07/22, se recibió por medio de conducto oficial interno escrito firmado por el apoderado de la proveedora *Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.* (fs. 89 y 90), respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expuesto al momento en que se mostró parte en el presente proceso; alega también que según denuncia interpuesta por la señora _____ en principio contrajo una obligación con el _____, tal como lo comprueba con el contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito *Mastercard* y *Pagaré*, dicha obligación fue adquirida posteriormente por su poderdante, mediante contrato de compra de tarjeta de crédito, haciendo referencia a los artículos 1481 y 1482, del Código Civil en relación a la cesión de créditos, adjunta anexos a su escrito (fs.91 y 92).

Finalmente, en fecha 03/11/22, se recibe por conducto oficial interno escrito y anexo (fs. 93-95), firmado por el apoderado de la proveedora *Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.*, por medio del cual presenta hechos de nuevo conocimiento para mejor proveer, exponiendo los principios de la buena administración, relacionando pronunciamiento de la Superintendencia del Sistema Financiero, respecto a su posición sobre la validez de las autorizaciones para poder compartir y consultar información emitida

por los consumidores, dicho pronunciamiento estipula: "(...) *El análisis legal correspondiente, se concluye que, en el evento de la cartera de una entidad bancaria sea adquirida por un tercero, el tercero adquirente no solo compra los créditos en mora, sino que a su vez, adquiere todos los derechos que dichos créditos traen aparejados, incluyendo la facultad de compartir y/o consultar la información de los clientes que componen la cartera comprada, y que han dado la correspondiente autorización, tanto para compartir como para consultar su información crediticia*" (opinión emitida por la SSF en fecha 19/07/22).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por los apoderados de las proveedoras, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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***" (resaltados son propios).

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 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” (resaltados son propios).

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 —por parte de la agencia de información— la infracción consignada en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP.

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

1. Fotocopia simple de contrato de apertura de línea de crédito en cuenta corriente y emisión de tarjeta de crédito (fs. 4 y 91-92) suscrito entre _____ y la consumidora señora

2. Fotocopia simple de Pagaré sin Protesto (fs. 5 y 92), suscrito por la señora _____ a favor de _____, por la cantidad de \$900.00 dólares.

3. Fotocopia confrontada del reporte crediticio elaborado por la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., el cual consigna la siguiente información:

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1	15/03/19	Que refleja una: (i) “ <i>mora actual</i> ” con el acreedor “GESTIONADORA DE CRED” por un saldo en mora de \$1,086.20, con fecha de inicio del 31/08/14 (ii) “ <i>mora histórica</i> ” con el acreedor “GESTIONADORA DE CRED”, siendo reportado 31 veces, de 07/2016 a 01/2019; y, (iii) “ <i>deuda comercial</i> ” con el referido agente económico por una obligación que tiene estado en MORA, por un monto de \$1,086.20, con fecha de inicio 30/08/14.	6

Asimismo, constan los reportes crediticios emitidos por la agencia de información en fechas 11/04/19 (fs.14), 22/05/19 (fs.33) y del 21/03/22 (fs.70 y 71), en los cuales se acredita, que a la consumidora se le reflejaba una deuda desde marzo de 2019, pero fue hasta **MARZO 2022**, que ya no tenía información negativa en el rubro de comercio en deudas directas, indirectas e históricas.

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 los intervinientes en el presente procedimiento, por lo que constituyen plena 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 por 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 15/03/19, folios 6, ya que en ningún momento brindó su autorización para compartir su información crediticia.

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 (...)*”.
- 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, derecho que guarda relación con lo establecido en el inciso primero del artículo 13 de las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (resaltado es propio).*

B. Ahora bien, la SCn. en la resolución 142-2012, estableció que los datos de solvencia patrimonial de las personas pueden incidir en el buen funcionamiento del tráfico económico, ya que influyen sobre la confianza de los operadores del mercado, reiterando que existe un interés legítimo en el conocimiento de datos que afectan la solvencia y situación económica de los particulares cuando se establece o se pretende establecer una relación económica con una empresa, especialmente si el interesado en tal información — el agente económico— ha de asumir, como consecuencia de la relación, un riesgo derivado de la concesión de crédito o de la realización de una inversión.

Al mismo tiempo, subrayó que el interés en la existencia de tales ficheros de solvencia patrimonial y crédito es un interés general, en tanto sirven como instrumento al servicio de la agilidad y seguridad de las transacciones comerciales, ya que éstos responden a las exigencias actuales de las actividades económicas y del comercio de las empresas, especialmente si la operación económica de éstas supone algún tipo de financiación, razón por la cual, en aras de la seguridad y la agilidad del tráfico mercantil se justifica la actividad que desarrollan las empresas que prestan el servicio de información sobre el crédito

de las personas, entendiendo que la disposición de información relativa a su morosidad contribuye eficazmente a la adopción de decisiones respecto de la operación de que se trate.

Finalmente, concluyó literalmente que: *el caso de los ficheros de solvencia patrimonial o de morosos, el derecho a la autodeterminación informativa implica que nadie, en principio, podría investigar ni informar sobre la situación económica de otro, salvo autorización del propio sujeto afectado o que existiera un valor igual o superior a la intimidad o privacidad de la persona. En ese sentido, el tratamiento de datos de terceros tiene que regirse por el principio de autodeterminación, pues si el afectado no diere su consentimiento, nadie debería tratar sus datos* (resaltado es propio).

C. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora

, en contra de la proveedora **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.**, es la descrita en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, por: *“utilizar y comercializar información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso de la misma para realizar dicha actividad”* y la proveedora **Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.**, por: *“compartir información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso de la misma para realizar dicha actividad”* 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 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 15/03/19 —folios 6— en los rubros de *mora actual mora histórica y deuda comercial*, proveniente de una obligación contractual adquirida con el agente económico **Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.** —información negativa— que fue eliminada conforme a los informes de fechas 11/04/19, 21/05/22 de folios 14, 70 y 71 respectivamente.
- La agencia de información recibió un documento emitido por el representante legal de **Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.** —folios 69— por medio de la cual certificaba que ésta contaba con la autorización para consulta, recopilación y transmisión de la información de sus datos de 150,224 consumidores consultados y de consumidores que se incorporaron a la información crediticia reportada a dicha entidad con datos al cierre de marzo 2018, aclarando que se adjuntaba con tal documento un listado en formato Excel en el que se consigna el nombre de la consumidora denunciante.

Ahora bien, la consumidora reclama que en ningún momento ha brindado autorización por escrito para ser reportada con mora en la base de datos de la agencia de información.

Por su parte, el apoderado de la proveedora Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., únicamente se ha limitado a manifestar que, en su carácter de agencia de información, no le corresponde obtener la autorización de las personas cuyos datos maneja, sino que ello es una obligación legal de los agentes

económicos que contratan directamente con los consumidores; sin embargo, dicho medio de prueba no es idóneo para desvirtuar los hechos sometidos a controversia en el presente caso, pues no conducen a acreditar que Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., contaba con la certificación pertinente que contiene la autorización individual y expresa de la señora tanto para la consulta como para la utilización y transmisión de datos, en cumplimiento al derecho que éste posee de consentir la recopilación y transmisión de su información, letra d) del artículo 14 de la LRSIHCP, desarrollado en la letra A del presente romano.

La SCn en la resolución del procedimiento 142-2012, estableció: (...) *los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos —proveedores de bienes y servicios—, solo pueden ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por estas a tales agentes económicos, con el consentimiento expreso y por escrito de los referidos consumidores o clientes (arts. 14 letra d y 19 letra a de la LRSIHCP, 18 letra g de la Ley de Protección al Consumidor)* (resaltado es propio).

Dentro de ese contexto, al tener como un hecho probado en el presente procedimiento, que la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., no se cercioró mínimamente si los datos personales que utilizó y comercializó en sus registros tienen el consentimiento expreso —anuencia— de la consumidora denunciante, no obstante que la información sobre historial de crédito solo puede ser recopilada por la misma cuando medie la aprobación explícita y por escrito de los consumidores o clientes, este Tribunal ha comprobado la responsabilidad de la misma configurándose así la infracción contemplada en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, por: *utilizar y comercializar información negativa del consumidor en términos diferentes a los establecidos en la ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso del mismo para realizar dichas actividades*, así como se ha podido comprobar también que el agente económico Gestadora de Créditos, S.A. de C.V., no cumplió con su deber y obligación de no compartir información crediticia, sin haber tenido el consentimiento de la consumidora, según los términos establecidos en el artículo 18 de la ley en mención; siendo *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en el artículo 30 letra b) de la LRSIHCP, con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios*.

Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo

sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. y el agente económico Gestadora de Créditos, S.A. de C.V., son responsables del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más

específica, en la LRSIHCP; en consecuencia, son responsables de verificar que la información que utilizan, comercializan y comparten en sus bases de datos, tenga como respaldo la debida autorización expresa e individual suscrita por el consumidor o cliente cuyos datos son manejados, pues la aludida falta de autorización denota que aquellas no han cumplido con las mínimas garantías sobre la calidad, reserva y seguridad de la información, conforme a lo ordenado en la LRSIHCP.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector comercio y servicios, conforme a lo regulado en el artículo 30 letra b) de la LRSIHCP.

En el inciso segundo del artículo antes referido, se establece además que la cuantía de la sanción será impuesta de acuerdo a los siguientes parámetros: gravedad de la infracción, el daño o cuantía de los perjuicios causados, la duración de la infracción, y el beneficio obtenido; así como los criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la LPC: tamaño de la empresa, el impacto a los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, intencionalidad del proveedor, grado de participación en la acción u omisión, entre otros; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de dichos parámetros.

a. La gravedad y cuantía de los perjuicios causados.

Es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa a “*utilizar (...), comercializar y compartir, 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 (...)*” —artículo 29 letra g) de la LRSIHCP—, una vez concretada, tiene como resultado una vulneración del derecho a la autodeterminación informativa de la consumidora denunciante cuya información fue utilizada, comercializada y compartida tanto por la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., como por el agente económico Gestoradora de Créditos S.A. de C.V., sin cerciorarse de la existencia del consentimiento expreso e individual de su titular.

Además, ocasionaron un impacto negativo al derecho, al honor, a la intimidad personal y familiar, a la propia imagen y a los derechos económicos, ya que con la información que utilizaron, comercializaron y compartieron sin la respectiva autorización de la denunciante, la agencia de información advirtió un factor de riesgo en la construcción del perfil crediticio de la señora _____; ya que con tal información determinó que ésta no era confiable para pagar las deudas contraídas y que no tenía la solvencia y liquidez suficiente para responder en términos económicos por las mismas, creando una falsa percepción en el resto de agentes económicos que tienen acceso a dicha información, lo cual es determinante para conceder o denegar un financiamiento bancario o comercial.

Es importante mencionar, que la LRSIHCP nace a partir de la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la *autodeterminación informativa*, el cual consiste en: “*la posibilidad que tiene el titular de los datos personales de controlar quiénes serán destinatarios de éstos y qué uso les darán, y se ejercita genéricamente a través de los derechos de acceso, rectificación y cancelación. Además, ofrece una textura que resulta acorde con los modernos desafíos informáticos, puesto que, abandonando el concepto de intimidad como libertad negativa, permite avanzar hacia una fase activa del proceso de circulación de la información personal brindando protagonismo al interesado al posibilitarle el ejercicio de un adecuado control sobre la misma.*”¹

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto); por lo que, atendiendo a las circunstancias del presente caso, estamos ante una infracción de peligro concreto, en la que se materializa un perjuicio al consumidor, mediante la utilización y comercialización de los datos de su historial crediticio sin contar con la respectiva autorización del mismo.

b. La duración de la infracción y el beneficio obtenido.

Este Tribunal ha determinado que la calificación negativa utilizada, comercializada por la agencia de información y compartida por el agente económico, sin la respectiva autorización individual y expresa de la consumidora denunciante, se mantuvo durante cierto período de tiempo, elemento que es constatable del expediente administrativo al advertirse que el reporte negativo de la denunciante, permaneció desde el **15/03/19** —folios 6— según se verifica del reporte crediticio que presentó la señora

como documento anexo a su denuncia, hasta el día **22/05/19**, conforme a lo consignado en el reporte de folio 33, en el que ya no constan datos negativos utilizados y comercializados por la agencia de información en perjuicio de la denunciante en relación al agente económico Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.

En relación al beneficio obtenido, cabe advertir que este parámetro será considerado según lo establece la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el posible beneficio que la agencia de información pudo haber obtenido a partir de haber utilizado y comercializado en su base de datos, información sin la debida autorización expresa e individual suscrita por el consumidor o cliente.

Ahora bien, en el presente caso se observa la concurrencia de situaciones en las que no puede estimarse un posible beneficio ilícito generado por la infracción, pero resulta importante, tomar en cuenta la gravedad del daño ocasionado por las infracciones. Y es que, como se ha comprobado dichas

¹ Víctor Bazán. El habeas data y el derecho a la autodeterminación informativa en perspectiva del derecho comparado. Estudios Constitucionales, vol. 3, núm. 2, 2005, páginas 85-139. Centros de Estudios Constitucionales de Chile. Santiago, Chile.

infracciones además de afectar el honor, la intimidad personal y familiar, la propia imagen y la autodeterminación informativa, también es capaz de afectar la economía de los consumidores en el contexto de una clasificación negativa en el historial crediticio de los mismos, lo cual genera que los agentes económicos elaboren o construyan perfiles de la personalidad de cada consumidor en función de los cuales toman decisiones sobre sus derechos y expectativas, como por ejemplo, denegar el otorgamiento de una vivienda en alquiler, la obtención un crédito bancario o la emisión de una tarjeta de crédito, así como, el hecho de negar la posibilidad de aspirar a un puesto de trabajo.

Y es que, la tutela de la autodeterminación informativa como bien jurídico protegido por el habeas data —el cual permite que los legitimados puedan acceder al conocimiento de sus datos personales y los referidos a sus bienes y al destino de tal información que se encuentren asentados en archivos, registros, bancos de datos u otros medios técnicos, electrónicos y ópticos, de carácter público o privado, de soporte, procesamiento y provisión de la información²— implica:

- (a) Por un lado, derechos y garantías para los titulares de los datos de carácter personal, en donde —como regla— previo a proceder a un tratamiento de este tipo de datos, ha de observarse la **exigencia del consentimiento por parte del consumidor**, y en particular, los derechos a acceder a tal información, rectificar los datos incorrectos y cancelar los excesivos.
- (b) Por el otro, una serie de obligaciones en lo que se refiere a la calidad y a la seguridad de la información de los que manejan, recogen, tratan, transmiten, ceden o conservan la misma, así como, a las condiciones en que pueden utilizarla, almacenarla, facilitarla o cederla.

Por todo lo antes expuesto, este Tribunal estima que el daño ocasionado a los derechos de la denunciante previamente desarrollados, es muy grave y debe ser tomado en consideración como criterio para la determinación de la multa, pues se ha evidenciado un quebrantamiento en el manejo y protección de los datos personales de la misma, ya que la agencia de información no cuenta con la documentación que acredite la existencia del citado consentimiento, siendo su deber requerirla a los agentes económicos pertinentes y abstenerse de utilizar y comercializar tal información que conste en su base de datos, a cualquier título y destino, a menos que en cada caso individual cuente con el consentimiento expreso de sus titulares.

c. Posición económica y material del sancionado.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la*

² Víctor Bazán. El habeas data y el derecho a la autodeterminación informativa en perspectiva del derecho comparado. Estudios Constitucionales, vol. 3, núm. 2, 2005, páginas 85-139. Centros de Estudios Constitucionales de Chile. Santiago, Chile.

economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

No obstante lo anterior, de conformidad al listado que puede visualizarse en el siguiente link:

de fecha
06/06/2021, emitido por el en el link

Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como **GRANDE CONTRIBUYENTE**, siendo a la fecha de su emisión la información disponible y actualizada de registro de contribuyentes con las categorías de Grandes, Medianos y Otros; en consecuencia, para los efectos de la cuantificación de la multa correspondiente, será considerada como tal, no siendo aplicable la clasificación de la ley Mype.

A partir de la lectura del expediente administrativo no es posible encajar a la proveedora Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 39-41). No obstante, lo anterior, es un hecho público y notorio que la proveedora Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V., es una empresa multinacional dedicada a la gestión de cobro de cuentas y documentos por cobrar recuperando de forma efectiva los dineros de sus clientes, la cual cuenta con la experiencia comercial crediticia en diferentes países de Centro América, como lo son Costa Rica, Guatemala, Honduras y Panamá, lo cual consta en el link

Al contrastar la información publicada en su página web, con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que Gestoradora de Créditos, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un gran contribuyente, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de **TAMAÑO GRANDE**.

Finalmente, respecto del presente criterio de tamaño de empresa, es conveniente señalar lo sostenido por la SCA mediante la resolución de las catorce horas con cincuenta y un minutos del día 21/12/2018 en el procedimiento bajo referencia 485-2013: *“(...) el tamaño de la empresa como uno de los criterios de dosimetría punitiva, debe ser entendido como un criterio de la capacidad económica que tiene el proveedor infractor para asumir una sanción por la infracción atribuida y para que la misma resulte realmente disuasiva respecto a la conducta infractora; en otras palabras, este criterio sirve para que se imponga una sanción que no sea tan alta, que le signifique tal perjuicio en el desarrollo normal las actividades comerciales de un proveedor; pero que tampoco sea tan baja en comparación con los ingresos económicos de la empresa, para que prefieran pagar la multa sobre cambiar sus conductas infractoras (...)*”.

d. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si los sujetos han obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia de los sujetos. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

Así, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la agencia de información como de la agencia económica, pues la primera es una empresa dedicada a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, es conocedora que todas las obligaciones y prohibiciones que posee según la LRSIHCP, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no se cercioró de que la información que utiliza y comercializa en su base de datos contaba con la autorización de parte de la consumidora, y la segunda dedicada a recuperar dinero de sus clientes, en relación a las obligaciones adquiridas por la compra de carteras de crédito de otros agentes económicos, por tanto es evidente que tampoco contaba con el respaldo y la debida autorización expresa e individual suscrita por la consumidora, cuyos datos son expuestos y manejados por dichas agencias de información y económica, incurriendo ambas en la infracción establecida en el artículo 29 letra g) de la LRSIHCP.

Y es que, si bien los agentes económicos pueden consultar la información del historial crediticio de las personas que se encuentren en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., la utilización, comercialización de tal información debe facilitarse únicamente cuando la agencia de información cuente con la previa autorización de éstas, la cual debe constar en un documento específico extendido al efecto y no puede formar parte de las cláusulas generales de los contratos que el consumidor suscribe con el agente económico.

e. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la agencia de información y la agencia económica, son directas e

individuales, pues se acreditó que Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. como Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V., no cuentan con la documentación que acredite la existencia del consentimiento individual y expreso de la consumidora cuya información negativa se utilizó, comercializó y compartió en su bases de datos, vulnerando con ello el derecho al honor, a la intimidad personal y familia, la propia imagen, derechos económicos y el derecho a la autodeterminación informativa.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir la sanción correspondiente como consecuencia de la misma. Asimismo, es necesario acotar, que este Tribunal, a través de la multa impuesta, busca prevenir futuros incumplimientos a la LRSIHCP como los que nos ocupan, máxime cuando la SCn en la resolución de Amparo del procedimiento bajo referencia 142-2012, estableció que ésta debía —a fin de restablecer materialmente a las personas afectadas en el ejercicio de su derecho—: *(i) realizar las diligencias necesarias a efecto de depurar su base de datos de la información que haya sido recopilada y almacenada sin el consentimiento expreso de sus titulares, para lo cual dicha sociedad deberá contar con la documentación que acredite la existencia del citado consentimiento o requerirla a los agentes económicos pertinentes; y (ii) abstenerse de utilizar y transferir, a cualquier título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, a menos que en cada caso individual cuente con el consentimiento expreso de sus titulares*, lo cual no consta acreditado en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica y habiendo considerado todos los parámetros antes señalados, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al agente de información, pues se ha determinado que cometió la infracción administrativa relativa a: *“utilizar (...) 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 (...)”* y la agencia económica en lo relativa a: *“compartir información negativa, en términos diferentes a los establecidos por la ley (...) — artículo 29 letra g) de la LRSIHCP— en incumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas.*

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es clasificada como muy grave, sancionable con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 30 letra b) de la LRSIHCP, y en relación a los parámetros específicos que la SCn. desarrolló en la sentencia de inconstitucionalidad referencia 109-2013, en cuanto una motivación suficiente; se ha determinado que:

De conformidad a lo establecido en el presente procedimiento se ha determinado que la agencia de información de datos y la agencia económica, al tener la categoría de GRANDES CONTRIBUYENTES, cuentan con recursos suficientes para enfrentar sus obligaciones de corto plazo sin comprometer las

operaciones de su negocio y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que les corresponda según lo establecido en el artículo 30 de la LRSIHCP; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida tanto por la agencia de información como la agencia económica, no se acreditó el dolo sino negligencia grave; puesto que utilizaron, comercializaron y compartieron datos de la consumidora sin contar con el consentimiento individual y expreso de la misma —artículo 29 letra g) de la LRSIHCP—; y que el daño o efecto causado en la esfera jurídica en la consumidora, además de afectar el honor, la intimidad personal y familiar, la propia imagen y la autodeterminación informativa, también afectó su derechos económicos; en consecuencia, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a los aludidos quebrantamientos.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, para efectos de cumplir con lo ordenado por la SCA, este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.**, una multa de **NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$9,450.00)**, equivalentes a *treinta y un meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa *por la infracción al artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, por utilizar y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, la información del consumidor, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades,* y a la agencia económica **Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.**, una multa de **NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$9,750.00)**, equivalentes a *treinta y dos meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa *por la infracción al artículo 29 letra g) de la LRSIHCP, por compartir información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la referida*

ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso de la misma para realizar dicha actividad, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, las multas impuestas representan el 6.30% y 6.50% dentro del margen máximo estipulado por la ley como consecuencia para la comisión de tal infracción — 500 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos y al grado de capacidad de la demandante para afrontar dicha multa, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Finalmente, ha de resaltarse que el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos; no obstante, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., ha sido eliminado según se verifica a folios 14 y 33, por ende, resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

X. 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, 19 y 29 letra g), 30 letra b) 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 agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 10/06/2021, folio 216.
- b) Sanciónese a la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., con la cantidad de **NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$9,450.00)**, equivalentes a *treinta y un meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa *por la infracción al artículo 29 letra g) de la LRSIHCP*, por utilizar y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, la información del consumidor, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades, y a la agencia económica **Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$9,750.00)**, equivalentes a *treinta y dos meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa *por la infracción al artículo 29 letra g) de la LRSIHCP*, por compartir información negativa de la consumidora en términos diferentes a los establecidos en la referida ley, ya que no contaba con el consentimiento expreso

de la misma para realizar dicha actividad, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para la ejecución forzosa de la misma conforme a los procedimientos comunes, y sin perjuicio de aplicar lo previsto en el inciso penúltimo del citado artículo 30 de la LRSIHCP.

c) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

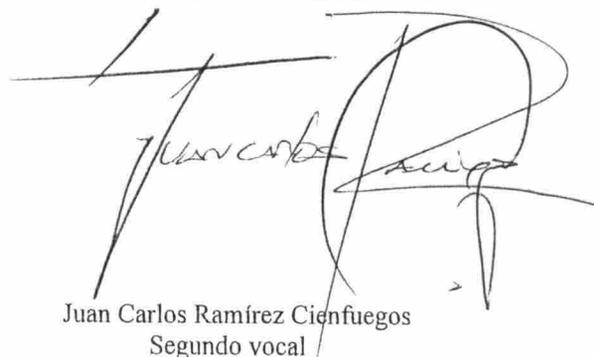
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle 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

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador