



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO SIP 1505.2023

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con veinticinco minutos del día veintiséis de mayo del año dos mil veintitrés, luego de haber recibido y admitido la **Solicitud de información pública número SIP 1505.2023: "Solicito estadísticas sobre denuncias interpuestas en contra de bancos, por prácticas abusivas del Art. 18 numeral C, E, F, G, de la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, solicitó estadísticas sobre denuncias interpuestas en contra de bancos, sobre las prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros establecidas en el Art. 20 de la Ley de Protección al Consumidor. Solicito: -estadísticas de que tipos de denuncias se han interpuesto en contra de bancos. -estadísticas de cuántas denuncias se han interpuesto por compartir información personal sin la debida autorización del consumidor, en contra de bancos. -estadísticas de denuncias en contra de los sistemas de bancas en línea y porqué se han denunciado. -de ser posible, anexos de las denuncias interpuestas y las resoluciones de las mismas. A continuación, detallo el período de interés, de mi solicitud: Febrero 2020 hasta marzo 2023"**, se consultó la última parte de los requerimientos: **"...anexos de las denuncias interpuestas y las resoluciones de las mismas."** con la solicitante, quien lo aclaró y envió una nueva solicitud, la cual se registró bajo el número SIP 1605.2023 y que fue recibida en el veintidós de mayo del presente año, por lo que la presente solicitud, se circunscribe únicamente a datos estadísticos, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" de la LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base en el art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.
4. Desde la Dirección de Estudios de Consumo, de la Defensoría del Consumidor, se brindó los datos estadísticos disponibles conforme al sistema interno y al artículo 62 de la LAIP.
5. La persona peticionaria le asiste los medios recursivos de ley.
6. Con base en la información brindada por la unidad administrativa responsable, la solicitud no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 19 y 24 de la LAIP.

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

- a) Entregar en un archivo formato Excel, las estadísticas de denuncias por motivos de bancos proporcionados por la Dirección de Estudios de Consumo, tomando en cuenta los requerimientos interpuestos.
- b) Aclarar conforme a lo comunicado por la Dirección de Estudios de Consumo, lo siguiente:

En relación a los siguientes requerimientos de información:

“-estadísticas de cuántas denuncias se han interpuesto por compartir información personal sin la debida autorización del consumidor, en contra de bancos.”

“-estadísticas de denuncias en contra de los sistemas de bancas en línea y porqué se han denunciado de ser posible...”, los datos no pueden ser extraídos dado que el sistema de información no ha sido parametrizados de esta manera, por lo cual para la obtención de esta información, sería necesario la lectura de cada uno de los expedientes con las respectivas resoluciones finales para realizar un proceso completo de reclasificación.

En ese sentido, los datos estadísticos proporcionados se encuentran conforme a lo que se encuentra sistematizado en la Defensoría del Consumidor y se pone a disposición lo que se encuentra disponible en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 62 de la LAIP.

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



Aída Elena Funes Rivas
Oficial de Información y Transparencia