


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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/05/2024 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1284- 2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Denunciados: Agente económico: Agencia de información:	1. Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. 2. Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 13/07/2021, la señora —folios 1 y 2— interpuso denuncia en la cual manifestó que: hace varios meses que en su reporte de Equifax aparece con una deuda con Banco Cuscatlán, ha visitado varias agencias para que le expliquen porque la están reportando, pero nadie le puede dar una solución a este problema pues le indican que en su sistema no tienen esa referencia. La consumidora posee su finiquito extendido por Banco Cuscatlán, de fecha 10/07/2021 del crédito Ref. . Lo que la consumidora pide es que quiten ese reporte que afecta su récord crediticio, ya que ella canceló el saldo adeudado en fecha 30/09/2020.</p> <p>En fecha 13/07/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les comunicó a las denunciadas mediante correo electrónico, que se les concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —folios 9 a 15—.</p> <p>Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó iniciar diligencias ante esta instancia, conforme a lo consignado en el acta de folio 16.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente porque las partes no lograron solucionar el conflicto por renuncia de medios alternos por parte de la consumidora, recibándose en este Tribunal en fecha 17/09/2021.</p>			
III. PRETENSION PARTICULAR.			
<p><i>"(...) solicita que se le brinde información de dicho reporte y que el mismo se cancele, debido a que canceló el saldo adeudado en su crédito Ref. en fecha 30/09/2020; asimismo, que se le entregue la documentación que respalde que la consumidora no tiene ninguna deuda pendiente con dicho Banco. De conformidad con los artículos 4 literal c); 18 literal c); 26-A; 27 y 43 literal m) todos de la Ley de Protección al Consumidor; artículo 17 literal j) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos".</i></p>			
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 37-40—, se le imputa al agente económico Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. y a la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. la comisión de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, la cual literalmente establece: “*Son infracciones graves las siguientes: i) Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces (...)*”, conforme al siguiente detalle:

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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

1. El día 05/09/2023 —folios 44-46—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución pronunciada a las trece horas con cuarenta y tres minutos del día 09/08/2023, ofreció prueba e incorporó la documentación de folios 47-60. Asimismo, en dicho escrito manifestó que:

a) El artículo 21 inciso tercero de la Ley de Protección al Consumidor establece que las entidades especializadas como Equifax Centroamérica, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, sino es con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida; en la práctica, por ser evidentemente los agentes económicos quienes tienen el contacto directo con los consumidores al momento de contratar y por así determinarlo las demás normativas aplicables y las autoridades pertinentes, son ellos quienes se encargan de obtenerla de la manera en la que detallará en los literales subsiguientes.

b) Que según el artículo 17 literal b) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en adelante LRSIHCP, es deber de las agencias de información de datos el actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, para el caso, la información recibida de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. Asimismo, el artículo 18 literal a) de la LRSIHCP, señala que es deber y obligación de los agentes económicos proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados. Por tanto, es en cumplimiento de tal obligación que Equifax Centroamérica refleja mensualmente en su sistema la información tal y como la envía su afiliado Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

c) Que el artículo 18 de la LRSIHC, en su literal g) es claro al establecer que dentro de los DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS está la de proporcionar a las 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; esto debe hacerse según el citado artículo junto al envío mensual de la información actualizada.

d) Que según el artículo 13 inciso 1 de las Normas Técnicas Para Los Servicios De Información Sobre El Historial De Crédito De Las Personas (NRP-14) emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, norma vigente en el momento del supuesto cometimiento de la infracción atribuida, es obligación de los agentes económicos obtener la autorización de los consumidores para efectos de transmitirla a Equifax Centroamérica:

"Art. 13.- Los AE deberán obtener la autorización expresa y por escrito de los consumidores o clientes, para efectos de poder transmitir o consultar a las AID los datos relacionados con su historial crediticio, el cual deberá constar en un documento u otro medio individual especial y extendido para tal efecto y no podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos"

e) Que mi representada por su parte ha dado durante todo este tiempo estricto

cumplimiento a la sentencia de las diez horas con diez minutos del día veinte de octubre de dos mil catorce emitida por la Honorable Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en el proceso de amparo interpuesto por INDATA en contra Equifax Centroamérica S.A. de C.V., en la que dicho tribunal en su fallo ordenó a mi mandante:

"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 debiendo contar dicha sociedad con la documentación que acredite la existencia del citado consentimiento o **requerirla a los agentes económicos pertinentes**" (el resaltado es nuestro).

En la misma resolución, dicho Tribunal dispone que será la Superintendencia del Sistema Financiero quien deberá supervisar, de conformidad con sus facultades legales, el cumplimiento de la sentencia. En tal sentido, dicha Superintendencia, por medio de nota de fecha 04 de diciembre de 2014 ordenó a Equifax:

"implementar mecanismos para que los agentes económicos actualicen las certificaciones emitidas por los representantes legales de cada uno de los agentes económicos por los nuevos consumidores cuya información es ingresada y/o consultada en sus bases de datos cada mes.

Dicho mecanismo se concreta al exigir Equifax Centroamérica mensualmente a cada una de nuestros agentes económicos afiliados la certificación escrita extendida por el representante legal en la que hace constar que posee las autorizaciones, otorgadas conforme a la ley, de los nuevos consumidores que reporta en sus informes enviados de forma digital. Este mecanismo lo brindó en su oportunidad nuestra autoridad supervisora a mi representada como una manera práctica y viable para que cada mes constate la autorización individual otorgada por cada consumidor, en caso contrario, solicitar la autorización firmada por cada reporte individual se convertiría en un ejercicio que en la práctica sería imposible de cumplir por obvias razones.

f) En cumplimiento de todo lo anterior, para el caso de la consumidora

se cuenta con copia de la certificación extendida por Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. y su respectivo listado adjunto; en ella el señor

en carácter de Director Ejecutivo y Representante Legal, manifiesta que "su representada adiciona un número de CIENTO OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTAS TREINTA autorizaciones suscritas por igual número de consumidores de nuestros servicios, quienes han emitido su autorización para la recopilación y transmisión de la información de sus datos para conformar su historial crediticio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 literal "d" la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de

Crédito de las Personas..." y adjunta el listado en formato Excel de los nombres, en los que aparece la consumidora denunciante y su respectivo documento de identidad. Con ello se comprueba que los datos de la consumidora fueron remitidos a Equifax Centroamérica de la forma que ha sido exigida por la Superintendencia del Sistema Financiero y por lo tanto podía ser compartida en las bases de datos de mi representada de la manera en la que había sido enviada. Aclaro que se adjuntó la certificación correspondiente al día 10 de julio de 2023, pero en la base de datos se evidencia que se le reporta desde el día 01 de abril de 2019 según el extracto del listado total que contiene el nombre de los consumidores, adonde se incluye al denunciante en el correlativo , DUI . De dicho listado se incorpora en extracto por ser un archivo digital extremadamente grande, no obstante, dicha información se incorporará en su debida oportunidad procesal.

g) Para concluir, es necesario acotar que mi representada se encuentra supeditada al Principio de Calidad de Datos contenido en el Artículo 4 "Principios Generales" de la LRSIHCP, que establece que los datos sobre historial de crédito deben ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes para que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente, siendo que esa actualización periódica se subordina a que el agente económico proporcione mensualmente la información debidamente actualizada. En tal sentido, el artículo 18 literal a) de la LRSIHCP impone a los agentes económicos la obligación de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados, de la misma manera el artículo 17 literal b) de la misma ley impone como obligación de las agencias de información de datos actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos; es decir de las obligaciones relacionadas se deduce que el obligado a proporcionar la información fidedigna sobre los datos de un consumidor es el Agente Económico que alimenta las bases de datos de la Agencia de Información de Datos, en tal sentido, Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. ha enviado mensualmente su información relacionando que era actualizada, verdadera y confiable, por lo que mi representada se limitó a reflejar los datos tal como los proporcionaba Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

En conclusión, dado que Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. envía su reporte de forma periódica junto con la certificación en la que garantiza poseer las autorizaciones de todos los consumidores de los cuales comparte información, Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. procede a reflejarla en su base de datos de la forma en la que ha sido enviada, por tanto no puede imputarse a mi representada el mantener

y transmitir datos que no eran exactos o veraces, pues como ha quedado comprobado, ha seguido en todo momento los deberes impuestos por la Ley de Protección al Consumidor, la LRSIHCP, la Norma Técnica NRP-14 y las directrices emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

2. Por su parte, el día 05/09/2023 —folios 61 a 65—, se recibió escrito firmado por el doctor _____, en calidad de apoderado general judicial del agente económico Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio antes referida e incorporó la documentación de folios 66-77.

Señaló en síntesis que al analizar la denuncia interpuesta por la consumidora, se observa que su inconformidad radica en un reporte en su historial crediticio por una deuda con Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. Según lo expuesto en la denuncia, dicho reporte no es correcto, debido a que la consumidora "pose finiquito extendido por Banco Cuscatlán, de fecha 10/07/2021 del crédito Ref. _____".

Ahora bien, tal y como se hizo del conocimiento de la Defensoría del Consumidor en la etapa de avenimiento, el reporte controvertido por la consumidora _____, no corresponde al crédito con ref. _____ del cual posee finiquito, sino que el reporte se debe a una deuda derivada del producto Adelanto de Salario que la denunciante utilizó en el año 2018 y del cual posee un monto pendiente de pago de \$96.78.

Manifiesta que como prueba de lo anterior, adjunta al presente escrito impresión de correo electrónico remitido el 16 de julio de 2021 a la cuenta _____. En dicho documento, ese Tribunal podrá observar que su representada brindó de manera oportuna ante el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor las explicaciones pertinentes al reclamo interpuesto. Reitera que dicho documento debió formar parte del expediente y debió remitirse ante esa autoridad, pues constituye prueba de las actuaciones que se llevaron a cabo en la etapa de avenimiento.

Sin embargo, dichas explicaciones brindadas por su representada no fueron incorporadas al expediente, lo que provocó que ese Tribunal no contara con todos los elementos necesarios al momento de realizar el examen liminar de la denuncia. Lo anterior no debe entenderse como un impedimento para que esa autoridad actúe conforme al principio de tipicidad y demás principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora. En el presente caso, resulta evidente que la conducta atribuida a mi mandante es atípica, pues no existen ni siquiera indicios de que se hubiese realizado un reporte de deuda incorrecto en perjuicio de la consumidora. Por ello, esa autoridad debe declarar la improponibilidad de la denuncia, tal y como se realizó en el precedente citado supra.

Sobre este último punto, no omitimos mencionar que, de conformidad con el art. 3 núm. 7) de la Ley de Procedimientos Administrativos en lo sucesivo LPA-, las actuaciones de la Administración

Pública deberán de ser congruentes con los antecedentes administrativos o en su caso, deberá explicar por escrito y motivar adecuadamente la decisión de apartarse de ellos.

Como consecuencia de lo expuesto, respetuosamente solicitamos a esa autoridad que, en apego de los principios antes mencionados y del precedente citado, declare la improponibilidad de la denuncia por carecer de los presupuestos esenciales para la tramitación del procedimiento.

Finalmente, acota que en los procedimientos administrativos sancionadores en que haya transcurrido más de nueve meses, sin que la Administración dicte y notifique el acto administrativo definitivo expreso, operará de pleno derecho la caducidad, no siendo exigible la denuncia de "mora", ni tampoco es preciso constatar dejación culposa por parte de la administración. Que en ese sentido, a partir del 31/08/2021 (fecha de remisión del expediente) se inició el procedimiento administrativo sancionador y, consecuentemente, comenzaron a computarse los nueve meses para que este Tribunal emitiera la resolución final de acuerdo con la LPA. Valga aclarar que la "resolución de inicio" de fecha 09/08/2023, pese a su denominación, no es la que determina el inicio del procedimiento, porque la ley es clara al mencionar que el mismo se da con la remisión de certificación que emita el Centro de Solución de Controversias.

De esa manera, es de advertir que desde el día en que efectivamente inició el presente procedimiento a la fecha, han transcurrido con creces los nueve meses con los que este Tribunal contaba para emitir resolución final. Es por ello, que se debe declarar la caducidad y ordenar el archivo de este procedimiento sancionatorio, conforme lo regula el artículo 114 numeral 2) de la LPA.

3. Por último, mediante el escrito de fecha 23/10/2023 —folios 83 y 84—, el referido apoderado del agente económico Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 85-88.

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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

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

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

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

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

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

Nº	Fecha de Reporte	Descripción	Folio
1	05/07/2021	Que refleja una: (i) <i>deudas bancarias activas</i> con el acreedor "BANCO CUSCATLÁN" por un saldo en mora de \$97.00 con fecha de inicio de mora del día 09/02/2019; (ii) <i>máximo días atraso banca</i> con el acreedor "BANCO CUSCATLÁN", con un total de 1,035 días de atraso.	6
2	23/08/2023	Que refleja una: (i) <i>deudas bancarias históricas</i> con el acreedor "BANCO CUSCATLÁN", tipo destino CONSUMO, por un saldo en mora de \$97.00, con 1,644 días mora, con fecha de inicio de mora del día 09/02/2019; (ii) <i>deudas tarjetas históricas</i> con el acreedor "BANCO CUSCATLÁN", por una cuenta cancelada en fecha 02/12/2020; y otra cuenta cancelada en fecha 30/09/2020.	52

2. Fotocopia de finiquito, de fecha 10/07/2021, otorgado por el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. a la señora _____ por el crédito con referencia _____ (fs. 7).

3. Fotocopia de carta de fecha 04/12/2014 número _____, firmada por el licenciado _____, Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, en el que se establecen los mecanismos que fueron detallados ampliamente en su escrito para que los agentes económicos actualicen certificaciones a Equifax Centroamérica (fs. 55).

4. Impresión de la certificación mensual firmada por el Representante Legal de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., en la que expresa que su representada cuenta con las autorizaciones 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 establecido en el artículo 18 literal g) de la LRSIHCP, junto con el extracto del archivo adonde aparece reportada la consumidora denunciante, y extracto que demuestra la fecha desde la cual es reportada, todo con el objetivo de comprobar que los datos son reflejados en su reporte financiero que genera Equifax, tal como son enviados por el agente económico (fs. 56 y 57).

5. Fotocopia de Contrato de Apertura de Crédito Rotativa para Adelanto de Salario, suscrito entre el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. y la señora _____, en fecha 06/02/2017 (fs. 73 a 77).

6. Constancia de fecha 19/10/2023, suscrita por la señora _____, Jefe de Productos Planilla de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., mediante la cual se informa que el saldo adeudado de la cliente _____ es producto de un adelanto de salario que la clienta utilizó en el año 2018, de la cuenta número _____ siendo el monto adeudado por la cantidad de \$96.78 (fs. 85).

7. Impresión de resumen de transacciones adelanto salarial, de la cuenta número _____ del período comprendido de 20/03/2018 al 05/07/2021 (fs. 86 a 88).

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

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama que la información negativa reportada en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. — récord crediticio de fecha 05/07/2021, folio 6— es indebida, ya que proviene de una supuesta deuda adquirida con el agente económico Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., la cual afecta su récord

crediticio, ya que ella canceló el saldo adeudado en fecha 30/09/2020, y posee su finiquito extendido por Banco Cuscatlán, de fecha 10/07/2021 del crédito referencia

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

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico

Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. por *proporcionar (...) datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, y en el caso de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, existe la certeza que:

- La consumidora suscribió un Contrato de Apertura de Crédito Rotativo para Adelanto de Salario con el agente económico **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.** en fecha 06/02/2017 asignado al N° _____ con un monto inicial de \$148.50 hasta por un límite máximo de \$1,500.00, crédito cuyo destino era para gastos personales, y cuyas condiciones constan establecidas a folios 73-77.
- La consumidora autorizó al agente económico **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.** por medio de documento separado, para que *verificara* sus referencias comerciales e *incluyera* sus datos de crédito positivos o negativos en las compañías que brindan el servicio de información crediticia que ésta estimara conveniente, folio 77.
- La consumidora posee una deuda derivada del producto Adelanto de Salario, el cual utilizó en el año 2018 y del cual posee un monto pendiente de pago por la cantidad de \$96.78, según resumen de transacciones adelanto salarial y constancia de fecha 19/10/2023, suscrita por la señora _____ Jefe de Productos Planilla de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. folios 85-88.
- 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 05/07/2021 —folio 6— en los rubros de *deudas bancarias activas y máximo días atraso banca al 05/07/2021* por un saldo pendiente de pago por el monto de \$97.00 proveniente de una obligación contractual adquirida con el agente económico **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. de C.V.** en fecha 06/02/2017, información negativa que es conforme al informe de récord crediticio de fecha 23/08/2023 de folio 52, en el cual la consumidora se encuentra reportada en el rubro de *deudas bancarias históricas* por un saldo pendiente de pago por la cantidad de \$97.00, proveniente de la misma obligación contractual antes relacionada.
- La consumidora afirma que estaba siendo reportada en la base de datos de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** en virtud de una deuda ya cancelada en fecha 30/09/2020, y por la cual el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

ya le extendió el finiquito de fecha 10/07/2021, en el crédito Ref.

sin embargo, la obligación contractual por la que presenta un saldo en mora por \$97.00 con 1644 días de mora en el pago, es la derivada del producto Adelanto de Salario, el cual utilizó en el año 2018, según documentación presentada por el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

C. 1. Por lo anterior, corresponde ahora determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP atribuida al agente económico denunciado **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.**

Se ha establecido que los reportes reflejados en los récords crediticios de folios 6 y 52, surgen a raíz de un Contrato de Apertura de Crédito Rotativo para Adelanto de Salario, asignado al N° adelanto que fue utilizado por la consumidora en el año 2018, y del cual posee un monto pendiente de pago por la cantidad de \$96.78, el cual coincide con el monto reflejado en los reportes crediticios de fechas 05/07/2021 y 23/08/2023.

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

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

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

que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la prueba documental agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia son insuficientes para determinar con certeza que **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.** cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar que la información reportada en la base de datos de la agencia de información adolecía de falta de exactitud o veracidad, ya que la prueba de descargo acredita la existencia de un vínculo contractual entre la consumidora denunciante y el agente económico.

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

2. Por último, sobre la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces* por parte de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.**, es menester acotar que ésta demostró efectivamente que los datos negativos que mantuvo y transmitió a nombre de la señora _____ en los reportes objeto de reclamo —elemento que es constatable del expediente al advertirse que los reportes se mantuvieron desde antes de la interposición de la denuncia: reporte de fecha 05/07/2021, folio 6 hasta la tramitación del presente procedimiento: reporte de fecha 23/08/2023, folios 52-54— fueron efectivamente proporcionados por el agente económico Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

Lo anterior, fue acreditado mediante la impresión de la certificación mensual firmada por el Representante Legal de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., en la que expresa que su representada cuenta con las autorizaciones 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 establecido en el artículo 18 literal g) de la LRSIHCP, junto con el extracto del archivo adonde aparece reportada la consumidora denunciante, y extracto que demuestra la fecha desde la cual es reportada, todo con el objetivo de comprobar que los datos son reflejados en su reporte financiero que genera Equifax, tal como son enviados por el agente económico.

En ese sentido, en el presente procedimiento, es un hecho notorio que el agente económico

R7
A

Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. ha reconocido en sus intervenciones, que efectivamente fue ésta la que proporcionó la información negativa de la señora _____; asimismo, dicha situación ha sido comprobada mediante prueba fehaciente por la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.; en consecuencia, resulta procedente *absolver* a la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por el incumplimiento atribuido en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, por cuanto el agente económico admitió haber transmitido los datos negativos a la agencia de información, situación que también fue acreditada mediante la prueba pertinente.

VIII. DECISIÓN

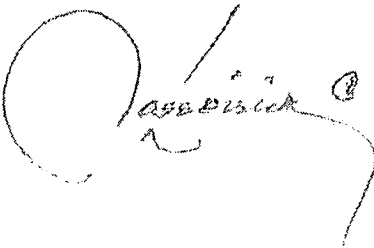
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 14, 17, 18 y 28 letra i), 30 de la LRSIHCP, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 106 inc. 3°, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. a través de su apoderado, el doctor _____ de fecha 23/10/2023 —folios 83 y 84—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 85-88.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso del agente económico **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.** por *proporcionar (...) datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP.
- c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, en el caso de la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** por (...) *mantener y transmitir datos del consumidor que no sean exactos o veraces*, en relación a lo establecido en el artículo 17 letras b) y d) de la LRSIHCP.
- d) *Absuélvase* al agente económico **Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.** de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por las razones expuestas en el romano VII, letra C.1 de la presente resolución.
- e) *Absuélvase* a la agencia de información **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.** de la infracción establecida en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por las razones expuestas en el romano VII, letra C.2 de la presente resolución.
- f) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

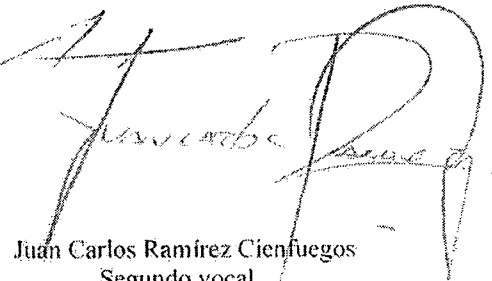
OG/MIP



José Leoisick Castro
Presidente

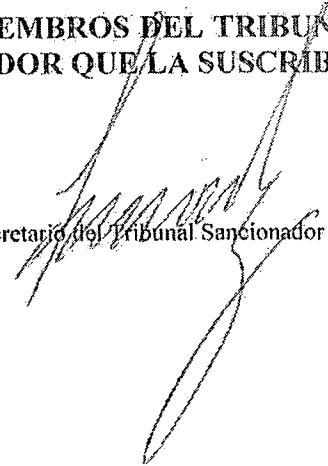


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

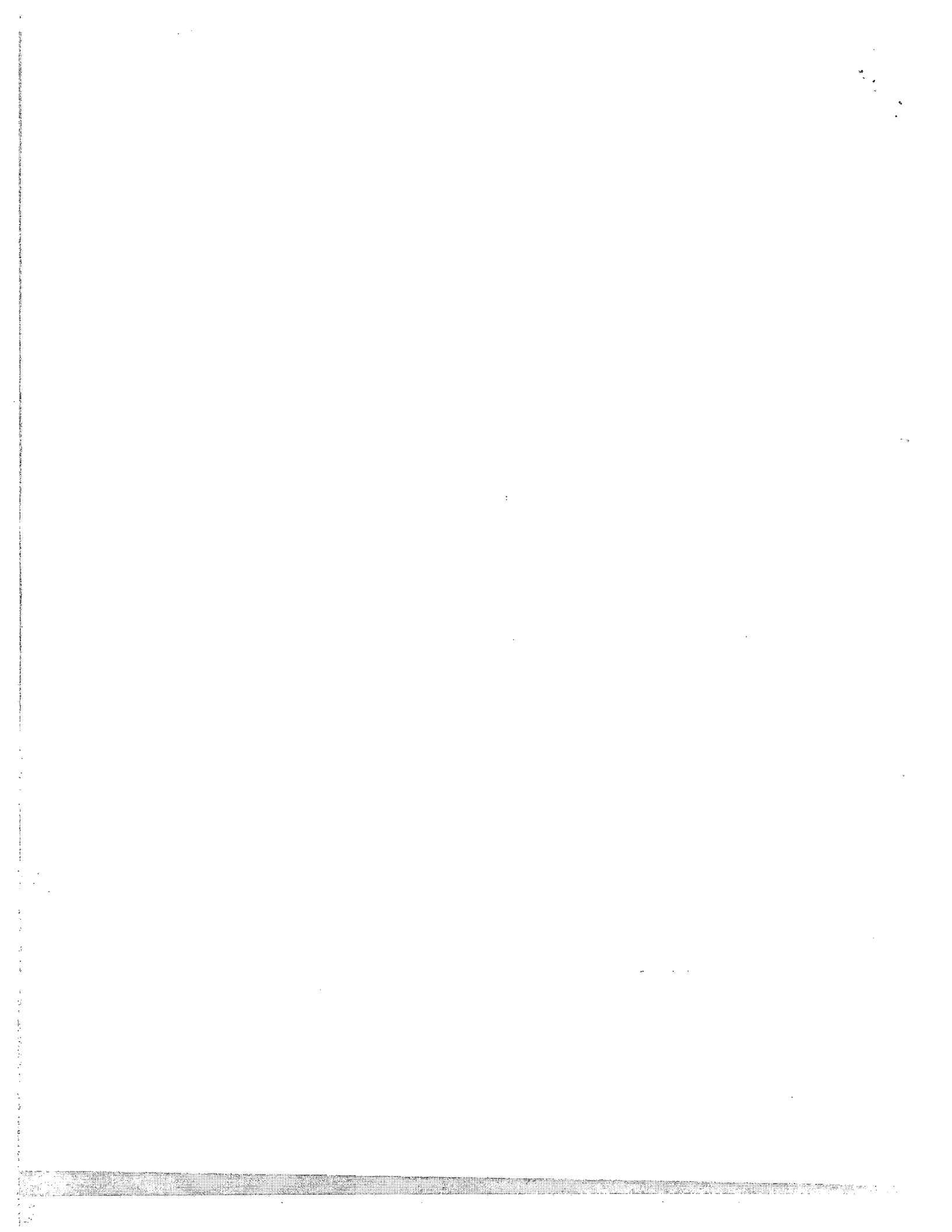


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador





Re: Alerta de seguridad phishing

1 mensaje

Jorge Pocasangre <jpocasangre@defensoria.gob.sv>

3 de julio de 2024, 15:57

Para: Transparencia defensor a <transparencia@defensoria.gob.sv>

Buenas tardes, muchas gracias.

El mié, 3 jul 2024 a la(s) 3:55 p.m., Transparencia defensor a (transparencia@defensoria.gob.sv) escribió:

Estimado licenciado Pocasangre:

Gracias por la alerta. Justamente estaba en SPAM, por tanto no había sido ni visto, por lo que se procedió a eliminarlo en ese momento.

Informarle que, cuando se recibe este tipo de correos y nos percatamos, le hacemos saber a usted, sin abrirlo. Se procede a eliminarlo, con el propósito de proteger los sistemas institucionales.

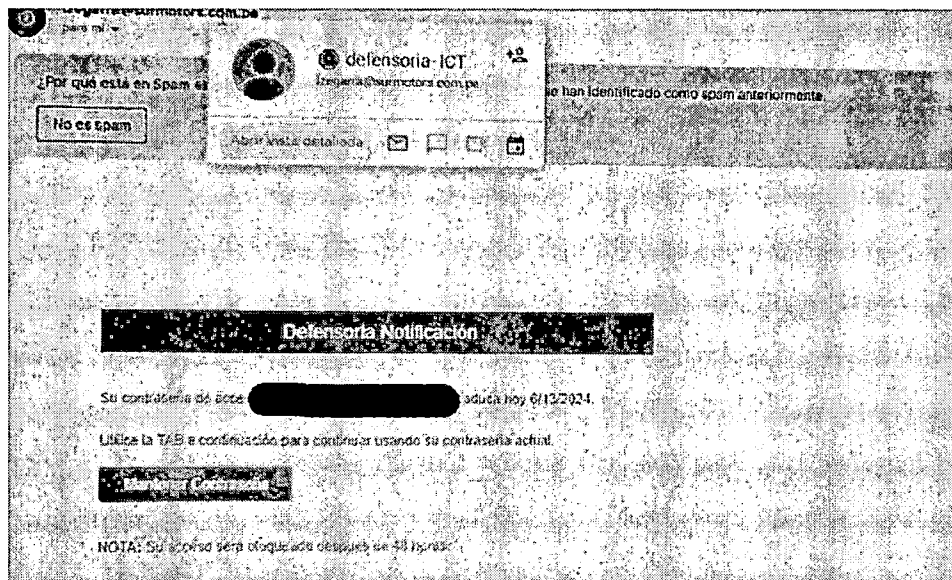
Atentos saludos,

Aída Funes

El mié, 3 jul 2024 a las 15:47, Jorge Pocasangre (<jpocasangre@defensoria.gob.sv>) escribió:

Buenas tardes estimado(a)

Tengo a bien notificar, que el día jueves 13/06/2024 le llegó a su bandeja de correo en la carpeta de SPAM un correo similar al siguiente, favor de eliminarlo, esperando no haya dado clic y/o actualizar algún dato, el dominio ya fue bloqueado por la Secretaría de Innovación.



Atentamente.



Jorge Salvador Pocasangre
Gerente de Sistemas Informáticos

Móvil: (503)78522533 \ Teléfono: (503) 25269021
Correo: jpocasangre@defensoria.gob.sv \ Twitter: @Defensoria_910

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán,
El Salvador, Centroamérica.

