

trescientos cincuenta dólares (\$350.00), pagaderos mediante diez cuotas, acordando como fecha de pago el día cuatro de cada uno de los meses incluidos en el plazo; asimismo, señaló que los pagos fueron efectuados a través de cuatro cuotas, de fechas cinco de mayo, nueve de junio, veintisiete de julio y la totalidad del saldo, el día uno de septiembre, todas fechas del año de dos mil doce.

Además, expresó que al solicitar la adquisición de un crédito con una institución financiera, este le fue denegado por encontrarse reportada con morosidad por parte del agente económico en la base de datos de la sociedad

Por lo anterior, solicita que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte generado por el agente económico , pues el crédito en mención fue cancelado en septiembre de dos mil doce.

Por medio de la resolución de inicio de folios 46 y 47, se admitió la denuncia contra la sociedad , por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; por mantener información del historial crediticio desactualizada; y, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa, por mantener información del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

En la misma resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; así como para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder. Finalmente, se citó al denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, el apoderado de la sociedad llegó que su mandante ha actuado de forma legal al momento de reportar el historial crediticio de la consumidora, ya que los reportes fueron generados de conformidad a lo establecido en las Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento NCB-022, emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, y al contrato suscrito entre su representada y la agencia de información , documento que habilita a la agencia de información a reflejar el historial de crédito de sus clientes, de acuerdo a los reportes mensuales proporcionados por su mandante.

Además, sostuvo que del estado de cuenta y del plan teórico de pagos que constan agregados al expediente, se comprueba que al momento de la cancelación total de la deuda, la señora _____, poseía una mora de capital de cincuenta y nueve días, y veintiocho días de mora de intereses, ya que no cumplió con las fechas de pago acordadas, lo que dio lugar a que ésta fuera reportada con mala calificación de su historial crediticio en los primeros siete días hábiles del mes de septiembre del año dos mil doce, a pesar de que el crédito ya se encontraba cancelado. Del mismo modo, acotó que la consumidora tenía la obligación de cancelar sus cuotas los días cuatro de cada mes; sin embargo, sus pagos fueron realizados en cuatro fechas: a) primera cuota del cinco de mayo de dos mil doce *-un día de retraso-*; b) segunda cuota del nueve de junio de dos mil doce *-cinco días de retraso-*; c) tercera cuota del veintisiete de julio de dos mil doce *-veintitrés días de retraso-*; y, d) cuarta y última cuota del uno de septiembre de dos mil doce, la cual generó al cierre del mes de agosto de dos mil doce, un saldo en mora por cincuenta y nueve días de retraso.

Finalmente, indicó que su mandante no cuenta con registros de que la señora _____, se haya presentado a cualquiera de sus agencias o establecimientos a solicitar una revisión y evaluación de su situación, a efectos de proceder con la eliminación de la información negativa de su historial crediticio, sino que, acudió en primera instancia a la Defensoría del Consumidor sin haber agotado su reclamo con el agente económico, reiterando que los reportes realizados por su representada fueron elaborados de forma correcta.

Por su parte, el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor estaba actualizada, dado que la sociedad _____, envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la certificación del reporte físico del historial de crédito de la señora _____, de fecha veinte de agosto de dos mil trece (folios 61).

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente expediente quedó en estado de emitir la resolución final respectiva.

III. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se determina la responsabilidad administrativa de los

agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).

1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 4 de marzo de 2011, en el amparo 934-2007, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de 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.

En el caso particular de este derecho, se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, 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.

En efecto, frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática, se procura satisfacer la necesidad de las personas de resguardar 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; por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

Cabe señalar que, desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas

comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante, pues sobre la base de esos datos, el agente económico decide conceder o denegar el financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto a recurrir a formas de crédito irregulares.

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha 27/07/2011; la cual, de acuerdo a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean 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.

De ahí que, las agencias de información tengan como obligación, de conformidad a lo consignado en el artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo de cinco días, y, cumplir lo establecido en la referida Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito. Por otra parte, el artículo 18 letras a) y c) de la citada ley, establece la obligación del agente económico 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; y, enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían, por parte de _____, las infracciones contenidas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, y por parte de _____, las infracciones contenidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

IV. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por la señora _____, de los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad _____, por una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, la consumidora afirma que el préstamo otorgado ya fue cancelado.

A. En el presente caso se cuenta con tres informes emitidos por la sociedad _____, de fechas once de febrero, seis de mayo, y veinte de agosto, todas del año dos mil trece (folios 16, 43 y 61), en los que se refleja que la consumidora no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico.

Entre la documentación agregada al expediente por la consumidora, se encuentran las fotocopias simples de: i) pagaré a la vista sin protesto suscrito de fecha cuatro de abril de dos mil

doce, correspondiente a la cuenta con terminación en número _____, signada a la consumidora; *ii*) comprobantes de abonos realizados por la señora _____ los días cinco de mayo, nueve de junio, veintisiete de julio y uno de septiembre, todos del año dos mil doce, este último en concepto de cancelación total de obligación; y, *iii*) comprobante del desembolso en efectivo del crédito antes referido, de fecha cuatro de abril de dos mil doce, por la cantidad de trescientos treinta y ocho dólares con trece centavos -\$338.13- (folios 9 al 12).

Por su parte, el agente económico presentó: *i*) fotocopia simple de autorización de cliente para compartir y requerir información personal y crediticia suscrita por la consumidora el cuatro de abril de dos mil doce; *ii*) certificación de estado de cuenta del crédito objeto de reclamo, emitido el treinta y uno de agosto de dos mil doce, por el área de auditoría interna del agente económico, el cual refleja la cantidad de días en mora capital e interés en lo que había incurrido la consumidora; *iii*) certificación de reporte de plan teórico del crédito, emitido por el área de auditoría interna, en el cual se hace constar el plazo de vigencia del préstamo, número, monto y fecha de pago de las cuotas; y, *iv*) impresión de los criterios generales para la clasificación de los deudores emitido por la Superintendencia del Sistema Financiero (folios 56 al 59).

B. Ahora bien, respecto de la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, se advierte que en ninguno de los reportes agregados al presente expediente, aparece que _____ reportó a la consumidora denunciante. Solamente consta que el apoderado de la denunciada admite que su representada generó reporte negativo de la consumidora en los primeros siete días hábiles del mes de septiembre del año dos mil doce, a pesar de que el crédito ya se encontraba cancelado, debido a que la denunciante poseía una mora de capital de cincuenta y nueve días, y veintiocho días de mora de intereses, ya que no cumplió con las fechas de pago acordadas. Esta última afirmación coincide con el comportamiento irregular de pago presentado por la consumidora respecto de la obligación crediticia, según se acredita con comprobantes de abonos presentados por la consumidora (folios 10 y 11), estado de cuenta (folios 24 y 57) y reporte de plan teórico (folio 58), lo cual coincide con lo relatado por la consumidora en su denuncia en cuanto a la fecha de pago y a los abonos realizados.

Por lo anterior, se concluye que no se ha acreditado la existencia de un reporte negativo indebido por parte de la sociedad _____ en la base de datos de la agencia de información _____

En ese sentido, no se ha probado la existencia de la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, y en consecuencia es procedente absolver a la sociedad _____

C. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que en el presente expediente no consta que la señora

haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por la consumidora.

Por tal motivo, no se ha probado que se haya configurado la acción ilícita tipificada en el art. 28 letra a) de la LRSIHCP, y procede absolver al agente económico denunciado.

D. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, *por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, es preciso tener en cuenta que no consta en el expediente ningún documento que contenga datos negativos de la consumidora reportados por el agente económico denunciado, y tampoco se ha comprobado que exista información generada por la sociedad denunciada que no corresponda con el comportamiento irregular de pago presentado por la consumidora respecto de la obligación crediticia, que ha quedado establecido en la letra B del romano IV de ésta resolución.

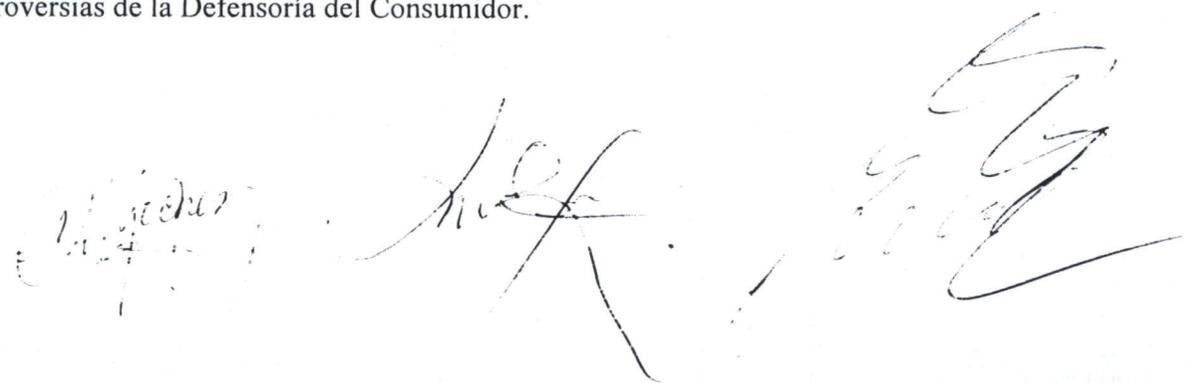
En conclusión, no se ha probado que se haya configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSICHCP, y, en consecuencia, es procedente absolver a la sociedad

V. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad , por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada, y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, no se ha establecido que exista información negativa de la consumidora reflejada en la base de datos de la referida agencia de información. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad por las infracciones administrativa que se le atribuyen.

VI. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) e i) y 30 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Absolver a por las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

- b) Absolver a _____, por las infracciones al artículo 28 letras
c) e i) de la LRSIHCP.
- c) Tomar nota del lugar señalado por los licenciados _____
_____ para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de
las personas que el _____ comisiona para el mismo fin.
- d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de
Controversias de la Defensoría del Consumidor.


**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

G



