**RESOLUCIÓN SOBRE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**NÚMERO 001-01/2018**

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas y treinta y seis minutos del día diez de enero del año dos mil dieciocho luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 001-01/2018**, presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, conteniendo: **“En referencia al Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, me dirijo a ustedes para solicitarles las políticas y procedimientos para la solución de reclamos que son obligatorias de depositar en la Defensoría del Consumidor para las instituciones que estén operando bajo esa Ley. En este caso en específico solicito las políticas y procedimientos para la solución de conflictos depositada por: Tigo Money y Banco de Fomento Agropecuario que opera con MoMo (Mobile Money).”**,se verificó que la solicitud cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, y 50, 52 y 53 del Reglamento de la LAIP, así como se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias ante la unidad administrativa competente; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento a los Artículos 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre la presente solicitud, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos establecidos en el Artículo 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 Artículos 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 al Artículo 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 Artículos 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. En respuesta al requerimiento de información, la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor comunicó lo siguiente: “De conformidad con el Artículo 2 inciso 3º de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera -en adelante LPFIF-, la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- es la entidad administrativa competente para autorizar la constitución y el inicio de operaciones de las sociedad proveedoras de dinero electrónico, en atención a los requisitos que al respecto de establezcan en las normas técnicas correspondientes. De ahí que, según lo prescrito en el Artículo 2 ya mencionado, las sociedades que quieran funcionar como proveedoras de dinero electrónico, deben realizar su trámite de autorización, tanto para su constitución como para el inicio de sus operaciones ante la SSF, entidad que luego de evaluar los requisitos establecidos en la normativa resolverá autorizar o no la constitución e inicio de operaciones de las mismas, conforme a los parámetros de la LPFIF y demás normativa técnica aplicable.

De otro lado, el Artículo 21 de la LPFIF establece que las entidades reguladas por esa normativa -como las sociedades proveedoras de dinero electrónico-, presentarán ante la Defensoría para depósito las políticas y procedimientos para la solución de conflictos; y, según el inciso 2° de la referida disposición, las mismas se presentarán en un plazo que no exceda los 30 días desde el inicio de sus operaciones, esto implica, desde que la SSF les haya autorizado para iniciar operaciones, como lo prescribe el Artículo 2 de la LPFIF.

En este sentido, dichas sociedades aún no han depositado en esta Defensoría las políticas y procedimientos a que se refiere el Artículo 21 de la LPFIF, razón por la que, no es posible proporcionar la información solicitada.”

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

1. Que en base con lo informado por la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor, las sociedades referidas por el momento no han depositado en esta institución las políticas y procedimientos a las que hace referencia el Artículo 21 de la LPFIF y en consecuencia, no es posible brindar la información de interés a la solicitante.
2. Notificar a la solicitante la presente resolución a su correo electrónico, como medio indicado para recibir notificaciones.

Se hace constar que, la Defensoría del Consumidor respondió a la solicitud de información número 001-01/2018, dentro del plazo legal establecido en el Artículo 71 inciso primero de la LAIP y comunicado en la Constancia de recepción y Resolución de admisibilidad, respectivamente.

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia.