
“Versión pública elaborada de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la LAIP: “En caso que el ente obligado deba publicar documentos que en su versión original contengan información reservada o confidencial, deberá preparar una versión que elimine los elementos clasificados con marca que impidan su lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada”. Para el caso, algunos documentos emitidos por esta institución contienen datos personales relativos a números de Documento de Identidad, Número de Identificación Tributaria (NIT), firmas y otros datos que en aplicación del artículo 24 letra “a” de la LAIP es información que debe protegerse de difundirse pues pertenecen a su titular”.

GOBIERNO DE



EL SALVADOR

ASAMBLEA LEGISLATIVA
Comisión de Operaciones Legislativas
Sección de Correspondencia Oficial

HORA: 2:30 P.M.

Recibido el: 23/12/2020

Por:

San Salvador, 18 de diciembre de 2020.

SEÑORES SECRETARIOS:

El día 11 de diciembre del presente año, recibí de parte de esa Honorable Asamblea Legislativa, para su correspondiente sanción, el Decreto Legislativo N° 788, aprobado el día 3 del mismo mes y año, que contiene las "REFORMAS A LA LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS".

Al respecto y haciendo uso de la facultad que me otorga la Constitución de la República en su artículo 137, inciso tercero, por el digno medio de Ustedes, devuelvo a esa Honorable Asamblea Legislativa, el citado Decreto Legislativo N° 788, con OBSERVACIONES, en virtud de las razones que expongo a continuación:

I) ASPECTOS GENERALES DEL DECRETO LEGISLATIVO.

El Decreto Legislativo N° 788, aprobado en la sesión plenaria de fecha 3 de diciembre del presente año, tiene por objeto corregir ciertos vacíos que en la actualidad posee la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, sobre todo en lo relativo a los niveles de cumplimiento por parte de los agentes económicos y las agencias de información de datos, lo cual redundaría en un perjuicio directo para los usuarios o clientes; así como tiene por objeto clarificar el papel de la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Defensoría del Consumidor, que en algunos artículos de la normativa, es confuso o genera dualidad en las atribuciones que la misma ley les confiere; permitiendo finalmente que la ciudadanía tenga un mejor conocimiento de cómo se está haciendo uso de su información crediticia, en cuánto a resguardo, actualización, y todo lo demás regulado en dicha normativa.

Sobre lo anterior, es necesario manifestar que el suscrito se encuentra totalmente de acuerdo con todas aquellas acciones que se encuentren encaminadas a la conservación y defensa de los derechos de los consumidores, en especial aquellos relativos al honor, la intimidad y la propia imagen, especialmente en lo vinculado su historial de crédito.

No obstante lo anterior, y pese a estar plenamente de acuerdo con potenciar dichas acciones, ciertamente es inevitable percatarse que dicho Decreto Legislativo adolece de errores en su contenido, los cuales desembocan en una pérdida de aplicación práctica del objetivo propuesto.

II) OBSERVACIONES AL DECRETO LEGISLATIVO N°788

No obstante lo manifestado en el apartado anterior, con base en el análisis exhaustivo realizado y en las opiniones de las instituciones públicas requeridas por esta Presidencia, se considera que el Decreto Legislativo N° 788, a fin de que guarde concordancia con el resto del ordenamiento jurídico y cumpla con el objeto postulado, requiere de determinadas modificaciones y reformulaciones, a partir de las razones específicas y propuestas de redacción siguientes:

II.1. Observaciones al Art. 1 del Decreto Legislativo N°788

El Art. 1 del Decreto Legislativo N° 788, incorpora un nuevo artículo, en el sentido siguiente:

Art. 1.- Intercalase un artículo 5-A entre el artículo 5 y el artículo 6 de la siguiente manera:

“Art. 5-A.- La Superintendencia del Sistema Financiero, deberá enviar a la Comisión Financiera anualmente, o cuando esta lo requiera, un informe detallado sobre el nivel de cumplimiento de las agencias de información de datos, en el manejo del historial de crédito de las personas.

Dicho informe, deberá tener como mínimo, el nombre de las agencias de información de datos, la dirección donde están ubicadas sus oficinas centrales, el teléfono y la dirección de su sitio web, tal cual se encuentra contenido en el Registro de Agencias de Información de Datos sobre el Historial de Crédito de las Personas; información consolidada sobre el número de personas que componen la base de datos, cuántas han ingresado al record crediticio negativo, y cómo se desarrolla el proceso de corrección de datos erróneos si los hubiera; la actualización de datos y el intercambio de información con los agentes económicos.

Dicha información, bajo ninguna circunstancia deberá revelar los datos personales de los consumidores o clientes.

Asimismo, deberá incluir la información detallada que corrobore que le está dando cumplimiento al literal j) del artículo 17 y al literal c) del artículo 18 de esta ley.”

Sobre dicha disposición, que se pretende incorporar a través de esta reforma y que no existía en su antecedente, se estima que, de conformidad a lo establecido en los artículos 14 y 54 del Reglamento Interior de la Asamblea Legislativa, se tiene la facultad

de pedir los informes que estime pertinentes a las diferentes instituciones de la Administración Pública, ciertamente en el marco de la presente ley, ese Órgano de Estado no constituye parte del sistema de protección del historial crediticio de las personas, por no ser ese su ámbito de competencia, ni poseer mayor injerencia, ni competencia técnica al respecto que redunde en la toma de decisiones, inicio de procesos, autorizaciones, sanciones, etc., por lo que se recomienda que la propuesta de incorporación de un nuevo artículo 5-A sea eliminada del Decreto Legislativo N°788, habida cuenta que para el fin perseguido, que es que esa Asamblea Legislativa posea información para la mejor toma de decisiones en la aprobación de Decretos Legislativos, resulta más propio y adecuado los informes específicos cuando la coyuntura lo requiera, en lugar de estar cargando de manera periódica a las diferente instituciones de la elaboración de tales informes, sub utilizando los recursos que ello implica.

II.II. Observaciones al Art. 2 del Decreto Legislativo N°788

El Art. 2 del Decreto Legislativo N°788, adiciona un inciso en el literal a) del Art. 14, en el sentido siguiente:

Art. 2.- Adiciónase un inciso segundo al literal a) del artículo 14 de la siguiente manera:

“Tanto las agencias de información de datos como la Superintendencia del Sistema Financiero deberán colocar en sus páginas web, en carteles a la vista dentro de sus oficinas, la dirección, números de teléfono y horarios de los centros de atención al cliente así como del centro de llamadas, para que los consumidores o clientes puedan realizar las consultas necesarias con respecto al estatus de su historial de crédito”

Al verificar la actual redacción del Art. 14 literal a) de la LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS, se observa que este ya posee un inciso segundo, por lo que no queda claro, si lo que se pretende es sustituir el inciso segundo de la actual redacción, o intercalar el inciso propuesto por medio del Art. 2 del Decreto Legislativo N°788, entre los incisos primero y segundo de la actual redacción, por lo que se sugiere especificar debidamente el verbo rector de la reforma propuesta.

II.III. Observaciones al Art. 3 del Decreto Legislativo N°788

El Art. 3 del Decreto Legislativo N°788, reforma el literal d) del Art. 14 en el sentido siguiente:

Art. 3.- Refórmase el literal d) del artículo 14 de la siguiente manera:

“d) CONSENTIR LA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN: Los consumidores o clientes deberán autorizar al agente económico por escrito y expresamente mediante la firma de un documento especial al efecto, la recopilación sobre su historial de crédito de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor.

Para que el agente económico pueda compartir dicho historial de crédito con la agencia de información de datos, el consumidor o cliente deberá autorizarlo a través de un documento distinto y separado al consentimiento de recopilación de información; dicha información deberá ser la que está detallada en el artículo 11 de las normas técnicas para los servicios de información sobre historial de crédito de las personas del Banco Central de Reserva, y no podrá ser compartida con otros agentes económicos ni conglomerados.

Se exceptuarán los casos que consten en cheques protestados, por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada, o por orden de suspensión de pagos.”

En cuanto a la redacción de esta disposición, se recomienda:

- 1º. Eliminar la referencia que hace al Art.18 de la Ley de Protección al Consumidor, pues, el literal g) de dicha disposición se refiere a “compartir” información y no a “recopilar”;
- 2º. Se recomienda realizar una remisión general a las normas técnicas, y no hacer alusión a un artículo específico, ya que el mismo puede cambiar en un futuro si se modifica la normativa, y,
- 3º En caso se decidiera dejar la referencia específica y, por tanto, hacer caso omiso a la anterior advertencia, se sugiere considerar hacer referencia al Art.10 de las normas técnicas para los servicios de información sobre historial de crédito de las personas del Banco Central de Reserva, y no al

Art.11 ya que esta última solo refiere al contenido del Art.10 de dicha normativa.

En virtud de las observaciones anteriores, se la redacción siguiente:

“d) CONSENTIR LA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN: Los consumidores o clientes deberán autorizar al agente económico por escrito y expresamente mediante la firma de un documento especial al efecto, la recopilación sobre su historial de crédito.

Para que el agente económico pueda compartir dicho historial de crédito con la agencia de información de datos, el consumidor o cliente deberá autorizarlo a través de un documento distinto y separado al consentimiento de recopilación de información; dicha información deberá ser la que se detallada en las normas técnicas relativas a los servicios de información sobre historial de crédito de las personas que para tal efecto emita el Banco Central de Reserva, a través de su comité de normas, y no podrá ser compartida con otros agentes económicos ni conglomerados.

Se exceptuarán los casos que consten en cheques protestados, por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada, o por orden de suspensión de pagos.”

Sin perjuicio de que el suscrito considera que la redacción anterior es la más adecuada, en caso no se atienda la observación vinculada a la omisión del artículo específico de la normativa técnica, se sugiere hacer la referencia correcta, de la manera siguiente:

“d) CONSENTIR LA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN: Los consumidores o clientes deberán autorizar al agente económico por escrito y expresamente mediante la firma de un documento especial al efecto, la recopilación sobre su historial de crédito.

Para que el agente económico pueda compartir dicho historial de crédito con la agencia de información de datos, el consumidor o cliente deberá autorizarlo a través de un documento distinto y separado al consentimiento de recopilación de información; dicha información deberá ser la que está detallada en el artículo 10 de las normas técnicas para los servicios de información sobre historial de crédito de las personas del Banco Central de Reserva, y no podrá ser compartida con otros agentes económicos ni conglomerados.

Se exceptuarán los casos que consten en cheques protestados, por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada, o por orden de suspensión de pagos.”

II.IV. Observaciones al Art. 4 del Decreto Legislativo N°788

El Art. 4 del Decreto Legislativo N°788, reforma los literales h) y j) del Art. 17 en el sentido siguiente:

Art. 4.- Refórmanse los literales h) y j) del artículo 17 de la siguiente manera:

“h) Contar al menos con un centro de atención al cliente en cada región del país, en los cuales se puedan realizar consultas y gestiones relacionadas al historial de crédito de los consumidores o clientes, las cuales serán atendidas efectivamente en un tiempo no mayor de tres días hábiles.

Además, deberán contar con al menos un centro de atención de llamadas a nivel nacional y en horarios extendidos para los fines antes mencionados debiendo publicar cada seis meses y cuando se realice algún cambio, para el conocimiento de los consumidores o clientes, a través de dos periódicos de circulación nacional y permanentemente en sus páginas electrónicas, las direcciones y números telefónicos de cada uno de los centros de atención al cliente.

La Superintendencia del Sistema Financiero, deberá incluir en el informe a la Comisión Financiera, regulado en el artículo 5-A de esta ley, si las agencias de información de datos, tienen habilitados los centros de atención al cliente a nivel regional en las zonas occidental, central y oriental, para lo cual deberán incluir en el informe, las direcciones físicas de dichos centros regionales y los números de teléfono de los mismos; igualmente, deberá informar si se encuentra funcionando el centro de atención de llamadas, y el nivel de cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en las normas técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Para comprobar si funcionan, deberá realizar al menos una inspección cada tres meses, tanto a los centros de atención al cliente como a los centros de atención de llamadas y oficinas físicas.

La Defensoría del Consumidor, asimismo, deberá enviar un informe semestral a la Comisión Financiera, sobre el consolidado de denuncias contra las agencias de información de datos, y los agentes económicos y el tratamiento de las mismas, relacionadas al historial de crédito de las personas.

Dicho informe bajo ninguna circunstancia deberá revelar la información personal de los consumidores o clientes.



Las agencias de información de datos, asimismo, deberán enviar en los primeros siete días de cada mes, tanto a la Superintendencia del Sistema Financiero como a la Defensoría del Consumidor, el detalle de todas las solicitudes, denuncias o reclamos que han recibido en el mes, la forma en que fueron resueltas y los nombres de las personas que las interpusieron.

De este detalle, la Defensoría del Consumidor, incluirá en sus informes la información pertinente, pero de ninguna manera aquella que revele información personal de los usuarios o clientes”.

“j) Eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un periodo no mayor de dieciocho meses, a partir de la incorporación de dicho dato a la base, si el cliente o consumidor no ha cancelado la deuda.

En caso que el consumidor o cliente cancele totalmente su crédito, no podrá permanecer la información que afecta negativamente su historial crediticio más de cinco días hábiles y en los casos que dicha deuda cancelada no exceda la mitad de un salario mínimo del sector comercio y servicios, no podrá permanecer más de tres días hábiles.

Las agencias de información de datos deberán remitir a más tardar dentro de los siguientes quince días hábiles, a la Superintendencia y a los agentes económicos, un reporte sobre la información de las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente, los datos que afecten negativamente su historial crediticio, de conformidad al inciso anterior”.

Respecto a la reforma planteada del literal h), y en la misma línea de razonamiento plasmada en este documento para el caso de la incorporación del Art. 5-A a la LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS, se estima que la modificación planteada en este literal debe de ser eliminada ya que lo único novedoso con respecto a su antecedente es el tema del contenido de los informes a ese órgano de Estado, el cual –como ya se dijo- ese Órgano de Estado no constituye parte del sistema de protección del historial crediticio de las personas, por no ser ese su ámbito de competencia, ni poseer mayor injerencia, ni competencia técnica al respecto que redunde en la toma de decisiones, inicio de procesos, autorizaciones, sanciones, etc.

En relación al literal j) de dicha disposición legal, se estima que la reducción de plazo propuesta no es adecuada para analizar el comportamiento crediticio del consumidor o cliente, ya que reduce el periodo de análisis con lo cual las agencias de información de

datos dejaran de contar con la información necesaria para establecer adecuadamente un comportamiento de pago y por tanto, se perdería un elemento importante en la medición de los riesgos de crédito que inciden en el otorgamiento de los mismos, por lo que se sugiere mantener el plazo actualmente regulado por ley.

III) CONCLUSIÓN

Tal como se advirtió al inicio del presente escrito, el suscrito considera que en nuestro país importante fortalecer la regulación que permita garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen en el tema de la confidencialidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de los consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito.

Sin perjuicio de lo anterior, el suscrito sugiere mejorar la redacción y ciertas imprecisiones establecidas en las reformas propuestas mediante el Decreto Legislativo N°788, para que dichas modificaciones surtan los efectos esperados.

Por lo antes expuesto, hago uso de la facultad que la Constitución de la República me concede en su artículo 137, inciso tercero, **OBSERVANDO** el Decreto Legislativo N° 788, por las razones ya señaladas, dejando constancia de mis consideraciones sobre el particular a los Honorables Diputados y Diputadas en el presente escrito; por lo que me permito devolverles el cuerpo normativo y haciendo uso del control inter órganos que la misma Constitución me concede frente a la Asamblea Legislativa.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

-----Firma ilegible-----

**Pronunciado por Nayib Armando Bukele Ortez,
Presidente de la República**

SEÑORES
SECRETARIOS DE LA HONORABLE
ASAMBLEA LEGISLATIVA,
PALACIO LEGISLATIVO,
E.S.D.O.