

779-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las trece horas con cincuenta y dos minutos del día veinticinco de enero de dos mil diecisiete.

Por recibidos los siguientes escritos: dos presentados el día doce de septiembre de dos mil trece; el primero, por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad \_\_\_\_\_ el segundo, presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada \_\_\_\_\_; escrito presentado el día dieciséis de septiembre de dos mil trece, por el señor \_\_\_\_\_ en calidad de consumidor; y escrito presentado el día dos de abril de dos mil catorce, firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad \_\_\_\_\_

Se tiene por parte a la proveedora \_\_\_\_\_, a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada \_\_\_\_\_ quien manifiesta actuar en sustitución del licenciado Juan Antonio Acevedo Lara; y por agregada la documentación que ambos profesionales anexan a sus respectivos escritos (folios 142 al 158 y 174 al 176).

Se tiene por parte a la proveedora denunciada \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado \_\_\_\_\_ y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 160 al 165).

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar el análisis de fondo:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 779-13, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra las sociedades \_\_\_\_\_ (antes DICOM), por la comisión de supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas –en adelante LRSIHCP–.

II. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que el día cinco de diciembre de dos mil once, canceló la totalidad del saldo que presentaba en la tarjeta de crédito y extrafinanciamiento

(al) \_\_\_\_\_

adquiridos con el agente económico \_\_\_\_\_, aclarando que previo a ejecutar el pago, consultó el total adeudado a dichos créditos. Asimismo, señaló que el día diez de diciembre de dos mil once, se presentó en las oficinas del agente económico con el objetivo de retirar el saldo generado a su favor por la cantidad de doscientos sesenta y cinco dólares (\$265.00), para que la cuenta quedará saldada y le entregarán el respectivo finiquito, informándole que dicho documento le sería extendido dentro de tres meses, contados a partir de dicha fecha.

No obstante, indicó que el día veinticuatro de abril de dos mil doce, recibió una carta a través de la cual se gestionaba el cobro de cuatro cuotas vencidas, informándole que el pago mínimo era de cincuenta y cuatro dólares con setenta y siete centavos (\$54.77), sin recibir explicación alguna del origen de dichos saldos, a pesar de haberlo consultado con el agente económico. Por lo anterior, el día veintisiete de agosto de dos mil doce, realizó el pago de doscientos dólares (\$200.00), del monto total reclamado, entregando el agente económico el respectivo finiquito el día veintiuno de marzo de dos mil trece, indicando en dicho documento que hasta esa fecha se había recibido el pago por parte del consumidor, motivo por el cual considera que el reporte negativo generado en la base de datos de la agencia de información desde el mes de mayo de dos mil doce, es injustificado, pues sostiene que realizó los pagos según los requerimientos del agente económico sin incurrir en mora.

Sobre la base de ello, solicita que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte generado por el agente económico \_\_\_\_\_.

Por medio de la resolución de inicio de folios 134 y 135, 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. 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.

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 también, 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 I \_\_\_\_\_, licenciado \_\_\_\_\_ a, presentó el escrito de fs. 139 al 141, por medio del cual se mostró parte en el procedimiento y contestó la denuncia en sentido negativo, alegando que tal

como consta en reporte crediticio agregado al presente expediente a folios 131, su mandante no se encuentra reportando ni mora actual, ni histórica del señor \_\_\_\_\_ con relación a la tarjeta de crédito número cuatro nueve uno cinco cero seis dos seis cero dos cero uno dos siete cero seis (4915-0626-0201-2706). Asimismo, indicó que si bien el día cinco de diciembre de dos mil once, se recibieron abonos de parte del referido consumidor, con los cuales se suponía cancelaría la totalidad del saldo que presentaba la tarjeta de crédito y extrafinanciamiento, también consta en el estado de cuenta con fecha de corte al veintiséis de diciembre de dos mil once, que el señor \_\_\_\_\_, realizó retiros de efectivo, los cuales fueron procesados con fecha doce del referido mes y año, y generaron un saldo a favor del agente económico por el monto de doscientos ochenta dólares con diez centavos (\$280.10).

En ese orden de ideas, aclaró que al no haber abonado el consumidor a dicho saldo conforme al pago mínimo requerido en el estado de cuenta del veinte de enero de dos mil doce, se generó una mora en perjuicio de éste, la cual se vio reflejada en los estados de cuenta subsiguientes, cancelando el monto de doscientos dólares (\$200.00) hasta el día veintisiete de agosto de dos mil doce, ello con motivo del descuento a capital -cincuenta y dos dólares con noventa centavos (\$52.90)- aplicado por su mandante. Para probar tales argumentos, agregó la certificación de reconstrucción de estados de cuenta de la tarjeta de crédito objeto de reclamo, en los cuales se hacen constar los pagos efectuados, retiros de efectivo realizados, mora incurrida y la aplicación final efectuada para cancelar el saldo total adeudado.

En razón de lo anterior, solicitó la absolución definitiva de su mandante por las infracciones que se le atribuyen, ya que no es cierto que el agente económico haya desatendido la solicitud de rectificación del consumidor, mantenido información desactualizada, o mucho menos, que haya proporcionado, mantenido o transmitido datos del consumidor que no eran exactos o veraces en relación a la tarjeta de crédito en referencia.

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 \_\_\_\_\_ la actualiza \_\_\_\_\_ y 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 del señor \_\_\_\_\_ fecha nueve de septiembre de dos mil trece (folios 165).

Finalmente, mediante el escrito de folios 167 al 173, la licenciada [redacted] se mostró parte en nombre del agente económico en sustitución del licenciado [redacted] ratificando los argumentos de defensa antes señalados, además de reiterar que su representada no ha incurrido en las infracciones atribuidas, ya que, en relación a la infracción atribuida en base al artículo 28 letra a), de la LRSIHCP, el consumidor no presentó ante el agente económico una solicitud formal o escrita de rectificación, modificación o cancelación de datos personales, conforme a los requisitos establecidos en la LRSIHCP; por tanto, Banco [redacted] o estaba obligado a conocer de una solicitud de un cliente que en ningún momento le fue presentada en debida forma.

Aunado a ello, respecto a la infracción al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, argumentó que el cometimiento de dicha infracción está circunscrito a la falta de actualización de la información presente del historial crediticio del consumidor por parte del agente económico, obligación que es efectiva en el momento que un cliente ha cambiado su situación de mora, y el agente económico continúa reportándolo con mora. En consecuencia, para el caso en concreto, se ha demostrado que el status reportado correspondía a la situación fáctica del consumidor; es decir actualizada, ya que se encontraba en mora en el cumplimiento de sus obligaciones, resultando procedente absolver a [redacted].

Por otro lado, en lo relativo a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, acotó que no es procedente sancionar al agente económico por haber realizado reporte negativo del consumidor, cuando ésta se constituía cierta y precisa, ya que el señor [redacted] efectivamente se encontraba en mora, la cual fue cancelada hasta el día veintisiete de agosto de dos mil doce; en consecuencia, las normas en las que se pretende fundamentar las infracciones no son aplicables a los hechos, por lo que en respeto al principio de legalidad y tipicidad, debe absolverse al agente económico.

Sumado a lo anterior, la licenciada I [redacted], reiteró que su representada no se encontraba reportando ningún tipo de mora, ni actual ni histórica, acotando que la sociedad que representa procedió con la limpieza del record del consumidor, en aras de solucionar su queja e inconformidad; en ese sentido, sostiene que el hecho de eliminar los datos negativos del historial crediticio del consumidor, constituye una importante atenuante, pues el agente económico ha actuado de buena fe a pesar de no haberse constituido las infracciones atribuidas, subrayando que en el presente procedimiento, no se habilitó el acceso a los medios alternos de solución de controversias, en los que pudo haberse satisfecho la pretensión del consumidor.

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

III. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si la sociedad  incurrió en 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. Asimismo, debe establecerse si la agencia de información  incumplió con lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i), de la misma ley, 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.

IV. 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/VII/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 2° 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.

Entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra el contemplado en el artículo 14 letra b) de la LRSIHCP, según el cual 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, de conformidad al artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, una de las obligaciones de las agencias de informaciones 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

(11) 

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 las infracciones al artículo 28 letras a), 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.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde examinar la conducta denunciada por el señor [redacted] de la cual de acreditarse constituye una afectación a su historial crediticio, por haber registrado en la base de datos de la sociedad [redacted] una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, el consumidor afirma que la referida tarjeta de crédito ya había sido cancelada, además de aclarar que posee el respectivo finiquito, y que realizó los pagos conforme a lo requerido sin incurrir en mora alguna.

A. Para tal efecto, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información.

Dichas agencias utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida en que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma contable bancaria [redacted], que a su vez se fundamenta en los criterios de Basilea I, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar tales riesgos mediante la constitución de reservas de saneamiento y de configurar un coeficiente de solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, E [redacted] y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
<b>Normales</b>	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
<b>Subnormales</b>	
Categoría B	5%
<b>Deficientes</b>	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
<b>De difícil recuperación</b>	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
<b>Irrecuperables</b>	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de *El Banco de la Nación*, corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 – 1000. Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para determinar un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, la puntuación del crédito contiene información como el ingreso mensual de los solicitantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o la alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo. Tales datos son empleados para analizar el rendimiento del sujeto frente a un préstamo, así como para determinar qué combinación de factores pueden predecir mejor dicho rendimiento y la ponderación que debe dárseles a éstos.

Para construir este modelo, se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar qué características del prestatario les ayudará a predecir si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los prestatarios cuyos préstamos se espera que sean de buen rendimiento, y un menor porcentaje se da a aquellos de los que no se espera una buena conducta crediticia.

Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, una puntuación alta indica una probable buena conducta crediticia.

**B.** En el presente caso se cuenta con tres informes emitidos por la sociedad *Compañía de Seguros, S.A. de C.V.*, el primero de fecha veinticinco de marzo de dos mil trece (folios 5), en el cual se hace constar que el consumidor ha sido reportado en tres ocasiones durante el mes de mayo a julio de dos mil doce, por el agente económico en el rubro de *"mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses"*.

Por otra parte, en el segundo y tercero de los informes, de fechas seis de mayo y nueve de septiembre de dos mil trece (folios 131 y 165), se refleja que el consumidor no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico.

Entre la documentación agregada por el consumidor al expediente, consta fotocopia confrontada de nota de fecha veinticuatro de abril de dos mil doce, emitida por el departamento de cobros del agente económico, en donde, reiteran al consumidor la cantidad de cuotas vencidas que tiene pendientes de pago, finiquito de fecha veintiuno de marzo de dos mil trece, en donde se hace constar que el agente económico recibió el pago del saldo adeudado por el consumidor a la citada tarjeta de crédito junto con el recibo de avance de efectivo tarjeta *"Compañía de Seguros, S.A. de C.V."* efectuado por el consumidor el diez de diciembre de dos mil once, por el monto de doscientos sesenta y cinco dólares (\$265.00), así como los recibos de pago efectuados el día cinco de diciembre de dos mil once (folios 3, 4, 6 y 7).

Por otra parte, el agente económico adjuntó la fotocopia simple de estados de cuenta de la tarjeta de crédito objeto de reclamo, correspondiente a los períodos de enero a diciembre del año dos mil cuatro, dos mil cinco, dos mil seis, dos mil siete, dos mil ocho, dos mil nueve, dos mil diez; así como, del período de enero a octubre de dos mil once (folios 16 al 116). Además, consta la certificación de reconstrucción de estados de cuenta emitido el once de septiembre de dos mil trece, por el Gerente de Operaciones del agente económico, correspondiente a los meses de enero y diciembre de dos mil once; y, meses de enero a septiembre de dos mil doce (folios 145 al 158),

en los que se detallan las transacciones de compra realizadas por el consumidor, la regularidad en el pago de sus cuotas, los retiros de efectivo, los importes vencidos, los recargos por incumplimiento de pago; así como, los retiros de efectivo efectuados por el consumidor, ambos reportados con fecha de transacción doce de diciembre de dos mil doce, por los montos de doscientos sesenta y cinco dólares (\$265.00) y doscientos ochenta dólares con un centavo (\$280.01).

C. Respecto a 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 el curso del procedimiento, el agente económico ha demostrado con la certificación de los estados de cuenta (folios 146 al 158), la existencia de dos obligaciones contraídas por el señor [redacted] a proveeduría.

Asimismo, de la información consignada en el estado de cuenta de folios 148, se observa, que si bien el consumidor efectuó el día cinco de diciembre de dos mil once (folios 6 y 7), abonos con los cuales pretendía cancelar las obligaciones crediticias antes referidas, por los montos de dos mil ciento ochenta dólares con dieciocho centavos (\$2,180.18) y doscientos sesenta y cuatro dólares con ochenta y cuatro centavos (\$264.84), ambos en concepto de pago por la tarjeta de crédito objeto de reclamo; y, un tercer abono por cuatro mil sesenta y cuatro dólares con cuatro centavos (\$4,064.04), en concepto de pago de extrafinanciamiento de tarjeta de crédito, también realizó dos retiros en cajas propias del agente económico por los montos de doscientos sesenta y cinco dólares (\$265.00) y doscientos ochenta dólares con un centavo (\$280.01), los cuales registraron cargos al consumidor durante los meses de enero a julio del año dos mil doce (folios 150 al 156), los cuales no fueron cancelados en tiempo, acumulando al mes de julio de dos mil doce, un saldo pendiente de pago total por la cantidad de *trescientos treinta y dos dólares con noventa centavos (\$332.90)*.

Por lo anterior, el consumidor realizó un primer abono de ochenta dólares (\$80.00), tal como consta a folios 157, realizando el pago del saldo pendiente hasta el día veintisiete de agosto de dos mil doce (folios 158), únicamente por la cantidad de doscientos dólares (\$200.00), ello por el descuento a capital realizado por el agente económico en favor del consumidor por el monto de cincuenta y dos dólares con noventa centavos (\$52.90).

En ese orden, ha quedado acreditado que [redacted] reportó al señor [redacted]; en la base de datos de la agencia de información [redacted] por saldos que correspondían a morosidad histórica, en razón de

que el consumidor incurrió en mora proveniente de la falta de pago de los saldos generados por el retiro de efectivo que efectuó con posterioridad al abono de los montos reflejados en los recibos antes detallados, saldos que fueron cancelados en su totalidad hasta el día veintisiete de agosto de dos mil doce.

Al respecto, debe aclararse que el artículo 5 inciso tercero de la LRSIHCP, *en relación a las atribuciones conferidas a la Superintendencia del Sistema Financiero*, establece que dicha institución deberá determinar el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre el historial de crédito en las bases de datos de las agencia de información, consignando que dicho plazo no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos.

En ese sentido, la referida Superintendencia emitió en fecha trece de junio de dos mil doce, las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (NT-01-2012), que en su artículo 13 establece el tiempo de permanencia de los datos de los consumidores en las agencias de información, el cual dispone lo siguiente:

*Art. 13.- "Los datos negativos serán eliminados del historial crediticio después de tres años de haber sido reflejados en la base de datos de las AID [Agencias de Información de Datos], en virtud de los datos mensuales enviados por el AE [Agente Económico]."*

Así, en el presente procedimiento administrativo sancionador se ha determinado por medio de la documentación presentada, que la tarjeta de crédito y extrafinanciamiento adquirido por el consumidor, fueron cancelados el día veintisiete de agosto de dos mil doce, fecha en la que éste se encontraba solvente de toda deuda, conforme a lo consignado en el finiquito entregado por \_\_\_\_\_, al señor \_\_\_\_\_ en fecha veintiuno de marzo de dos mil trece, y que al día veinticinco de marzo de dos mil trece, dicho señor seguía siendo reportado con mora histórica en la base de datos de la agencia de información I \_\_\_\_\_

No obstante, la conducta de mantener datos negativos no es constitutiva de la infracción administrativa atribuida al agente económico, por cuanto la permanencia de la referida información negativa en la base de datos de la agencia de información, no excede los plazos establecidos en la LRSIHCP y la Norma Técnica correspondiente. Sobre esa base, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver al agente económico denunciado.

D. Respecto a la supuestas infracciones al artículo 28 letras a) y c) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, es menester resaltar que en el presente expediente no se acreditó que el señor ( ) 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 el consumidor. Por otra parte, ha quedado establecido que la información que generó el reporte sostenido por Banco ( )

( ), corresponde al comportamiento irregular de pago presentado por el consumidor respecto de la obligación crediticia controvertida por el mismo en su denuncia.

En conclusión, se ha demostrado que, en el presente procedimiento no se configuraron las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) é i) de la LRSICHCP, y, en consecuencia, es procedente absolver a la sociedad Banco ( )

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) é i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por infracciones al artículo 28 letras c) é i) de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con datos desactualizados y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, ha quedado establecido que en las fechas que la agencia de información mantuvo datos negativos del consumidor correspondía a situaciones de morosidad reportadas por el agente económico y que una vez este reportó la cancelación de lo adeudado ya no existió información negativa del consumidor reflejada en la base de datos de la referida agencia de información, tal como se comprueba con los reportes de fechas seis de mayo y nueve de septiembre de dos mil trece. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad ( ) por la infracción administrativa que se le atribuye.

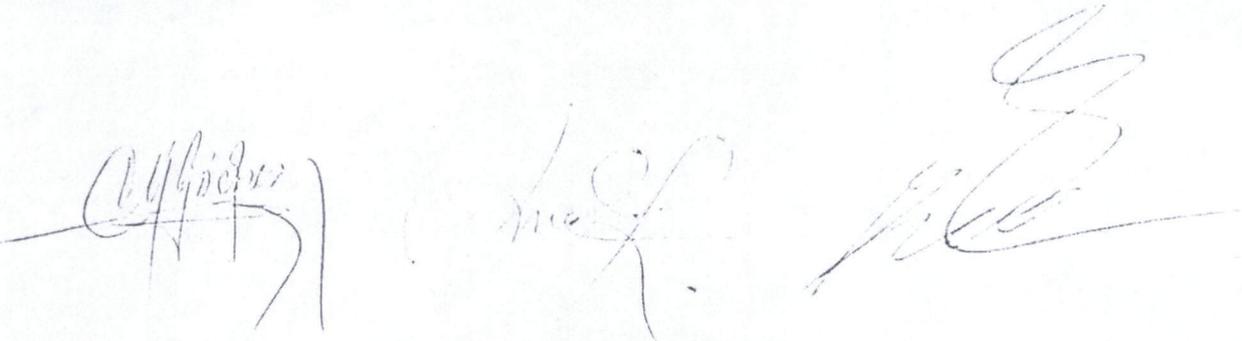
VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) é i) y 30 letra a) de 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 atribuidas en base al artículo 28 letras a), c) é i) de la LRSIHCP.

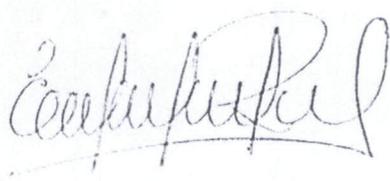
b) Absolver a \_\_\_\_\_ or las infracciones atribuidas en base al artículo 28 letras c) é i) de la LRSIHCP.

c) Tomar nota del lugar señalado por el señor \_\_\_\_\_, licenciado \_\_\_\_\_ y la licenciada \_\_\_\_\_, para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisionan ambos licenciados para el mismo fin.

d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Central.



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



G/ME