

780-13

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

Por recibidos los escritos presentados el día doce de septiembrede dos mil trece, el primero firmado por la licenciada [redacted] en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad [redacted] y el segundo firmado por el licenciado [redacted], en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada [redacted] y el tercero presentado el día dos de abril de dos mil catorce, por la licenciada Sonia Lorena Ruiz Bolaños en la calidad antes referida.

Por parte a la proveedora denunciada Banco [redacted], a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada [redacted] or agregada la documentación que anexa a su respectivo escrito (folios 139 al 156).

Por parte a la proveedora denunciada [redacted], a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado [redacted]; y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 158 al 163).

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 780-13, se inició en base a la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por el [redacted], contra las sociedades [redacted] y [redacted]

[redacted] por la comisión de las supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas –en adelante LRSIHCP–.

II. El consumidor manifestó que a la fecha de presentar su denuncia, hacía cinco años aproximadamente, que había pagado la totalidad de una deuda que tenía con [redacted] sin embargo, dos años después, recibió una llamada por medio de la cual le informaron que tenía un saldo pendiente de pago, por lo que, a pesar de no estar de acuerdo, canceló el monto señalado y solicitó el respectivo finiquito, señalando el agente económico diferentes fechas para su entrega, sin hacer efectiva la misma.

[Handwritten signature]

Aunado a lo anterior, manifestó que le fue denegado recientemente un crédito que intentó contratar con una institución financiera, por encontrarse reportado por el agente económico en la base de datos de la agencia de información, desde el mes de marzo de dos mil diez, por una cuenta que afirma ya ha sido cancelada; además, señaló que personal del agente económico le informó en sus oficinas, que probablemente la cuenta había sido cancelada ya que no poseen registro de su cuenta en sus archivos.

En razón de lo anterior, solicita que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte generado por el agente económico Banco

Por medio de la resolución de inicio de folios 131 y 132, 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, la apoderada de la licenciada Sonia Lorena Ruiz Bolaños, presentó el escrito de fs. 136 al 138, por medio del cual se mostró parte en el procedimiento y contestó la denuncia en sentido negativo, alegando que no es cierto que su mandante haya reportado información negativa del consumidor en la base de datos de la agencia de información, pues tal como se informó al Centro de Solución de Controversias y como consta en los estados de cuenta agregados al expediente, el señor Mauricio Escobar, presentaba una situación de mora en su obligación crediticia, lo que motivó, el traslado de dicha cuenta como cartera separada a partir del mes de octubre de dos mil nueve, y el ofrecimiento por medio telefónico, en el mes de septiembre de dos mil ocho, de un convenio de pago por el plazo de veinticuatro meses, a través de cuotas de sesenta dólares (\$60.00), el cual no se formalizó por escrito, ni fue cumplido por parte del consumidor.

Asimismo, indicó que la cuenta pasó a cartera separada a partir del saldo reflejado en el estado de cuenta agregado a folios 86, con fecha de corte al doce de octubre de dos mil nueve, por la cantidad de un mil cuatrocientos nueve dólares con treinta y un centavos (\$1,409.31), acotando

que a la fecha de su comparecencia en autos, el señor [redacted] adeudaba a su mandante el saldo total de novecientos ochenta y nueve dólares con treinta y un centavos (\$989.31), ello conforme a la certificación de estado de cuenta correspondiente al mes de agosto de dos mil trece, que anexa a su escrito; en consecuencia, no es cierto lo manifestado por el denunciante, respecto que canceló la tarjeta de crédito en el año dos mil ocho, ya que el área de cobros de su mandante realizó gestiones de recuperación de los montos adeudados durante los años dos mil siete, dos mil ocho y dos mil nueve, previo al traslado de la cuenta a cartera separada, lo cual pretende comprobar con la certificación de impresiones de pantallas generadas por el sistema de cobro del agente económico.

En razón de lo anterior, solicitó la absolución definitiva de su mandante por las infracciones que se le atribuyen, por considerar no ser cierto que el agente económico ha 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 número [redacted].

Por su parte, el licenciado [redacted], en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información [redacted]

[redacted], 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 [redacted] 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 del señor [redacted], de fecha nueve de septiembre de dos mil trece (folios 163).

Finalmente, mediante el escrito de folios 164 al 169, la apoderada del agente económico, amplió sus argumentos de defensa, reiterando 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, el [redacted], no estaba obligado a conocer de una solicitud 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, agregó 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 con su mandante, siendo procedente absolver a

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 efectivamente se encontraba en mora, la cual a ésta fecha, aún no había sido cancelada; por lo que, las normas en las que se pretenden 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 reiteró que la referida sociedad no se encontraba reportando ningún tipo de mora, ni actual ni histórica, acotando que su representada 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 configurado 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 Banc 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

(P) L

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 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.

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 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.

(Handwritten signature)

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 analizar los hechos denunciados por el señor . 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, el consumidor afirma que la tarjeta de crédito asignada al número ya había sido cancelada, aclarando que no había recibido el respectivo finiquito de parte del agente económico.

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 0-22 o NCB-022, 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, , 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
Normales	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
Subnormales	
Categoría B	5%
Deficientes	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
De difícil recuperación	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
Irrecuperables	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de ..., 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 producir 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.

(11)

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 cuatro informes emitidos por la sociedad

, haciendo constar, en primer lugar, que en los reportes de fechas nueve de abril de dos mil trece (folios 6) y nueve de septiembre de dos mil trece (163), el consumidor ha sido reportado por el agente económico en el rubro de "*mora actual tarjetas de crédito y comercio*", por un saldo en mora por la cantidad de *noventa y dos dólares con cincuenta y dos centavos (\$92.52)*; asimismo, se reportó al consumidor en dos ocasiones durante los periodos de marzo de dos mil diez a febrero de dos mil trece, y de junio a julio de dos mil trece, respectivamente, en el rubro de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*"; y, por último, se refleja reporten los rubros de "*deuda con tarjetas de crédito*" y "*deuda con instituciones bancarias al mes de febrero de dos mil trece*", provenientes de una obligación crediticia con fecha de otorgamiento *dieciséis de septiembre de dos mil dos*.

Además, en los dos informes restantes, de fechas seis de mayo y diez de septiembre de dos mil trece (folios 13 y 144), se refleja que el consumidor no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico

Entre la documentación agregada al expediente por el consumidor, consta fotocopia confrontada de ocho *vouchers* que amparan los abonos realizados por el consumidor a la tarjeta de crédito número cuatro

, agregados a folios 3 y 4.

Por su parte, el agente económico adjuntó fotocopias confrontadas de contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito suscrito por el consumidor con la sociedad , el dieciséis de septiembre de dos mil dos, junto la declaración jurada del señor quien en su calidad de apoderado general administrativo y judicial del agente económico, manifestó que , reconoció y ratificó expresamente todas y cada

una de las cláusulas del referido contrato, en virtud de la fusión celebrada entre I
-sociedad absorbente- y , aclarando
que la sociedad absorbente modificó su denominación a
adquiriendo los derechos y contrayendo todas las obligaciones que se derivan de dicho contrato
(folios 145 al 147).

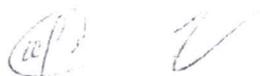
Asimismo, agregó los estados de cuenta de la tarjeta de crédito objeto de reclamo, correspondiente a los períodos de enero a diciembre del año dos mil cuatro, dos mil cinco, dos mil seis, dos mil siete, dos mil ocho, dos mil nueve, dos mil diez, dos mil once, dos mil doce; así como, del período de enero a abril de dos mil catorce (folios 17 al 128). Además, consta la certificación de reconstrucción de estado de cuenta emitido el once de septiembre de dos mil trece, por el Gerente de Operaciones del agente económico, correspondiente al mes de agosto de dos mil trece (folios 142 y 143), en los que se detallan las transacciones realizadas por el consumidor, la irregularidad en el pago de sus cuotas, los retiros de efectivo, los importes vencidos, los cargos administrativos por pago extemporáneo; así como, el monto en mora adeudado al mes de agosto de dos mil trece, por la cantidad de noventa y dos dólares con cincuenta y dos centavos (\$92.52), el cual es conforme con el consignado en los reportes de folios 6 y 163.

Por último, adjuntó la certificación de impresiones de capturas de pantalla generadas por el sistema utilizado por el agente económico, en donde constan los registros de las gestiones de cobro telefónico realizados al consumidor durante los años dos mil siete, dos mil ocho y dos mil nueve (folios 148 al 156).

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 fotocopia confrontada de contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito asignada al número

existencia de la obligación contraída por el señor el día dieciséis de septiembre de dos mil dos (folios 145).

Asimismo, de la información consignada en las fotocopias simples de estados de cuenta agregados al expediente, se observa, que el consumidor presentó irregularidad en el cumplimiento de sus pagos, situación que fue recurrente durante el período de vigencia de la tarjeta de crédito. Por otra parte, el consumidor comprobó mediante las fotocopias confrontadas de *vouchers*



agregados a folios 4, los pagos efectuados en fechas veintisiete de febrero y trece de abril de dos mil diez, cada uno por el monto de *ochenta dólares de los Estados Unidos de América (\$80.00)*, transacciones reflejadas en los estados de cuenta con fechas de corte del doce de marzo y trece de abril de dos mil diez, respectivamente (folios 91 y 92).

No obstante lo anterior, la referida cuenta acumuló, a partir de los pagos antes referidos, un monto en mora actual por la cantidad de *noventa y dos dólares con cincuenta y dos centavos (\$92.52)*, saldo que es conforme con el reflejado en la certificación de reconstrucción de estado de cuenta de fecha once de septiembre de dos mil trece, correspondiente al mes de agosto de dos mil trece, emitida por la _____, en su calidad de gerente de operaciones de _____ del agente económico -folios 142-, y, con la información negativa reportada por _____, en la base de datos de la agencia de información en el informe de folios 6; a pesar de ello, el agente económico procedió con la eliminación del reporte negativo de la base de datos del agente de información, tal como consta en los informes de fechas *seis de mayo y diez de septiembre de dos mil trece*, agregados a folios 13 y 144.

En virtud de lo anterior, siendo que no consta en el presente expediente ningún documento que acredite la afirmación del consumidor, respecto que la deuda que poseía fuese cancelada en el período que el señor _____ estaba siendo reportado por el agente económico denunciado -*marzo de dos mil diez a febrero de dos mil trece*-, y habiéndose comprobado que el consumidor sostuvo una inconstancia en los pagos realizados por la obligación contraída con el agente económico denunciado, y que la deuda aún persistía al cierre de la actividad probatoria; por consiguiente, el reporte generado por _____ en la base de datos de la agencia de información _____, ha quedado debidamente sustentado.

Y es que, a pesar que el agente económico no presentó los estados de cuenta conforme a lo establecido en el artículo 1113 del Código de Comercio, el consumidor, tampoco desvirtuó la información consignada en los mismos, ya sea presentando la prueba pertinente que demostrará el pago de la deuda, o refutando de falsos dichos documentos; en consecuencia, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

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 consta que el señor [redacted] 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 [redacted] 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 acreditó la comisión de las infracciones atribuidas en base al artículo 28 letras c) e i) de la LRSICHCP, y, en consecuencia, es procedente absolver a la sociedad [redacted].

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad [redacted], por infracciones al artículo 28 letras c) e 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 la información negativa del consumidor reflejada en la base de datos de la referida agencia de información en el informe de fecha nueve de abril de dos mil trece, es conforme con el comportamiento crediticio presentado por éste en el período reclamado. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad [redacted] por la infracción administrativa que se le atribuye.

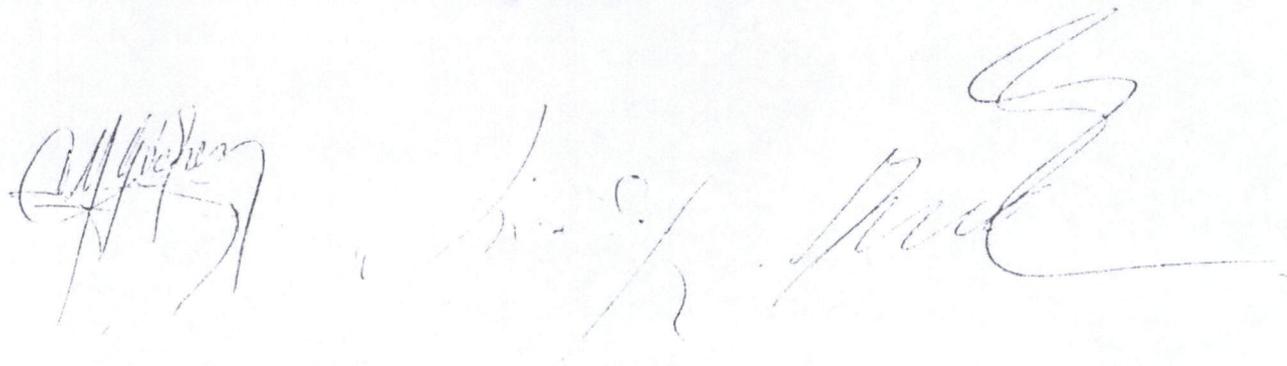
VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) e i) y 30 letra a) de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

a) Absolver a la sociedad [redacted] por las infracciones atribuidas en base al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

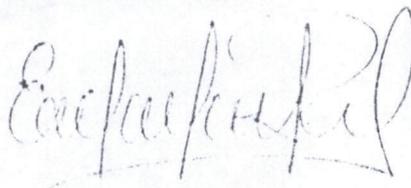
b) Absolver a [redacted], por las infracciones atribuidas en base al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

c) Tomar nota del lugar señalado por la licenciada _____ el
licenciado l _____ , para efectos de recibir actos de comunicación, así
como, del nombre de las personas que comisionan 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
EAM