

1788-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cuarenta y siete minutos del día veintiuno de marzo de dos mil diecisiete.

En virtud de que en el acta agregada al presente expediente a folios 68, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución correspondiente, por no haberse encontrado a la señora [redacted] ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la denunciante acudiera al Tribunal, para dichos efectos, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

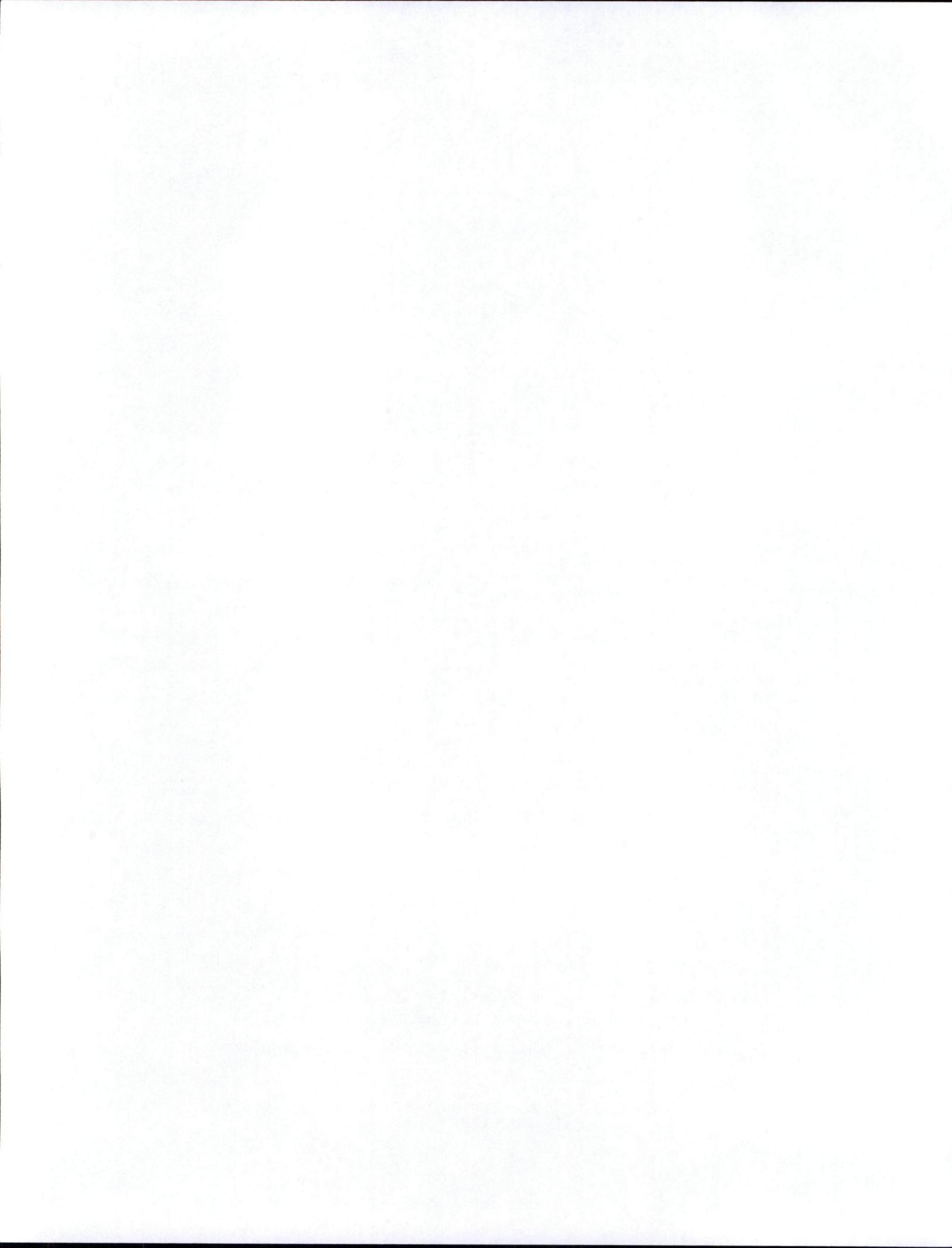
Por recibidos lo siguientes escritos presentados: 1) el día cinco de noviembre de dos mil trece, firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la sociedad denunciada [redacted], por medio del cual subsana prevención y presenta la certificación de los estados de cuenta completos y actualizados de los créditos a nombre de la consumidora; y, 2) el día dieciséis de enero de dos mil diecisiete, firmado por la señora [redacted] en calidad de consumidora, a través del cual informa de su nueva dirección para recibir notificaciones.

Tener por cumplida la prevención efectuada mediante la resolución de las diez horas con veintidós minutos del día catorce de mayo de dos mil trece; y por agregada la documentación que el licenciado [redacted] anexa a su escrito, folios 64 al 67.

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1788-12, 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 la señora [redacted] contra las sociedades [redacted] por 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, la consumidora manifestó que ostenta la calidad de fiadora en el préstamo hipotecario bajo la referencia cero uno B dos cinco siete tres (01-B-2573), otorgado por el agente económico a favor del señor [redacted] asimismo, señaló que varias instituciones financieras le han denegado su solicitud de obtención de préstamo personal,



ello por encontrarse reportada con morosidad actual e histórica por la sociedad .

en la base de datos de la sociedad

Del mismo modo, indicó que al interponer su reclamo en las oficinas de dicho agente económico, los empleados de dicha sociedad le manifestaron que el reporte generado se cometió por un error, lo cual según la consumidora es congruente con los estados de cuenta generados por la misma, en donde se hace constar que la cuenta no presenta insolvencia; en ese sentido, solicita se elimine cualquier reporte de la base de datos del agente de información relacionado con dicha cuenta que afecte su record crediticio.

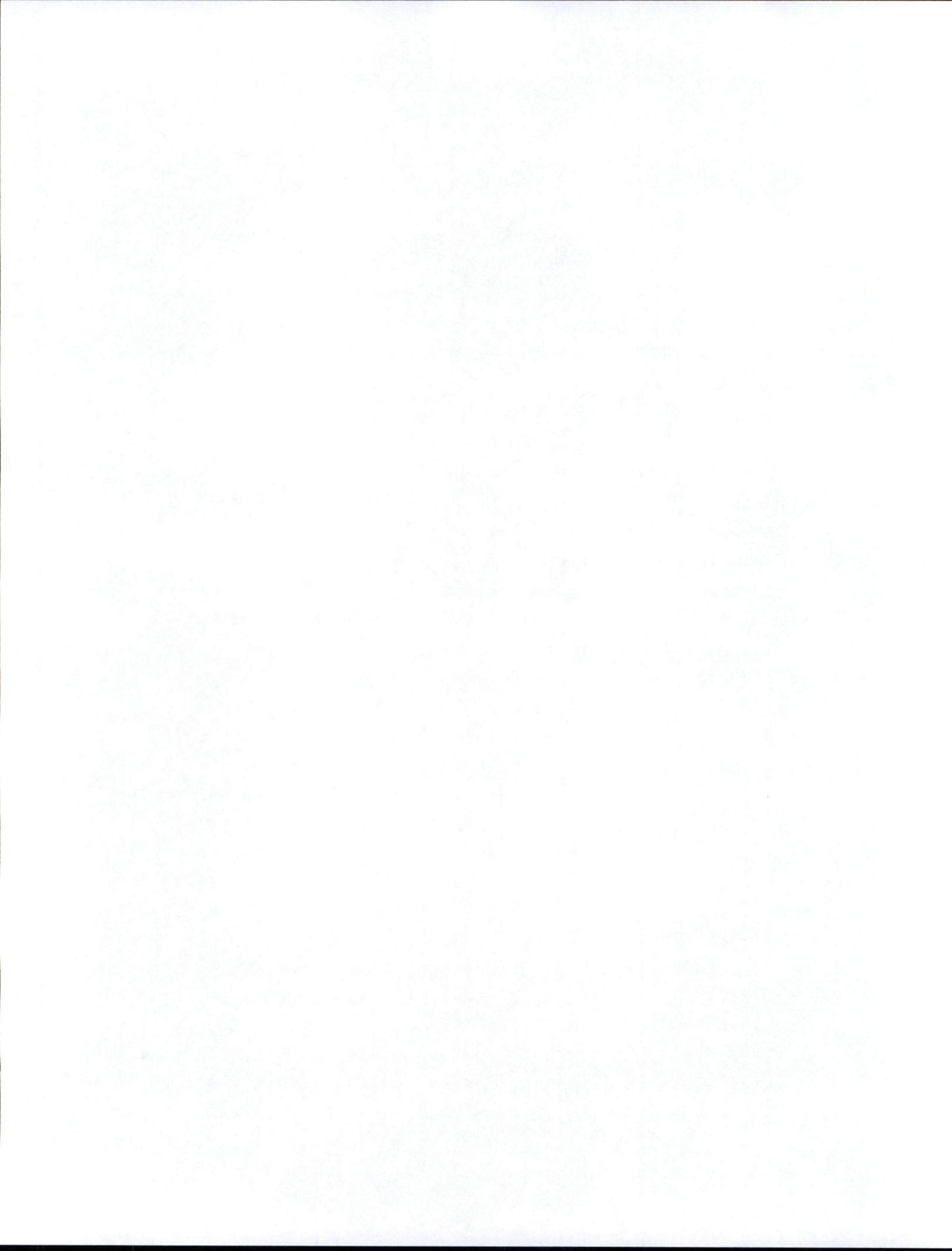
Por medio de la resolución de inicio de folios 34 y 35, se admitió la denuncia contra la sociedad , por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información ., por la supuesta inobservancia 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 a la denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante el término de audiencia otorgado, 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 de la consumidora estaba actualizada, dado que la sociedad ., envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la certificación del reporte físico del historial de crédito dela señora de fecha veintidós de abril de dos mil trece (folio 44).

Por su parte, el licenciado apoderado de la sociedad , contestó la denuncia en sentido negativo, aclarando que en etapa probatoria presentaría los medios probatorios pertinentes, en relación a los hechos atribuidos a su mandante, los cuales constan de folios 64 al 67.

Posteriormente, la señora , mediante el escrito de folio 50, reiteró los hechos base de su denuncia, acotando que considera injusto que el agente económico no le hubiese informado de la existencia de mora en la cuenta de la cual es codeudora solidaria, además



manifestó que en las oficinas del agente económico le informaron que los descuentos se estaban realizando al titular de la cuenta, extendiéndole para tal efecto una nota, motivos por los cuales considera indebido el reporte, solicitando la eliminación del mismo y adjuntando la documentación con la que acredita los hechos denunciados.

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) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; 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.

[Handwritten marks and signatures]

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa *“presupone –frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información– que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales –individuales y familiares–, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites”*. Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas, a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo, esto es, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

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

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

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

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

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las



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

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

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

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

El artículo 14 letra b) de la LRSIHCP establece que los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.



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

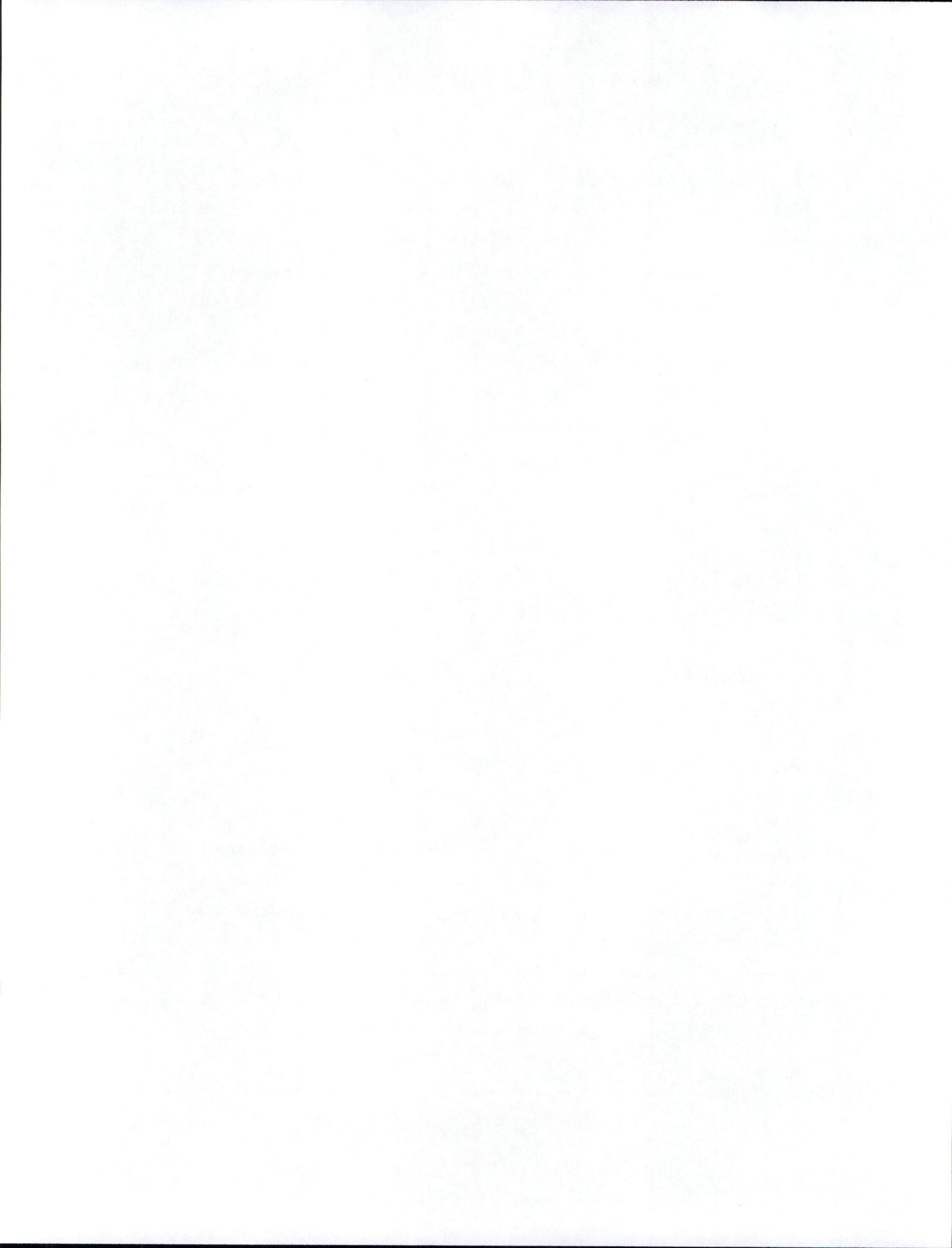
En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde verificar los hechos denunciados por la señora . de los cuales se desprende que existe una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido al reporte sostenido en la base de datos de la agencia de información .

ya que, aparentemente se ha reportado por parte de la existencia de mora actual, histórica y deuda comercial en relación a la cuenta sin embargo, la consumidora alega que dicha cuenta ya fue cancelada.

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



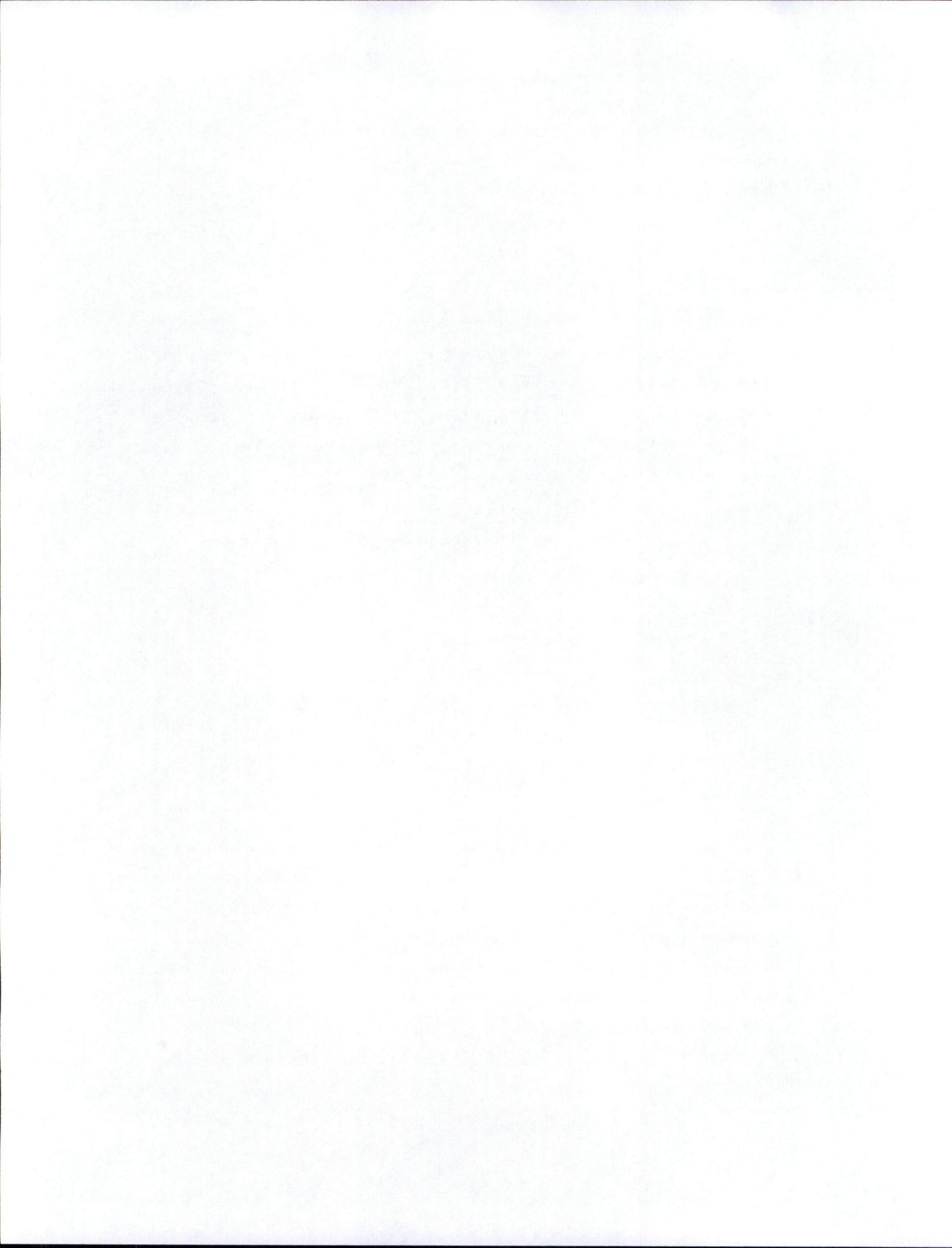
solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

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 respecto de las categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero que: “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 clasificación 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.

Para construir este modelo se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar 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.

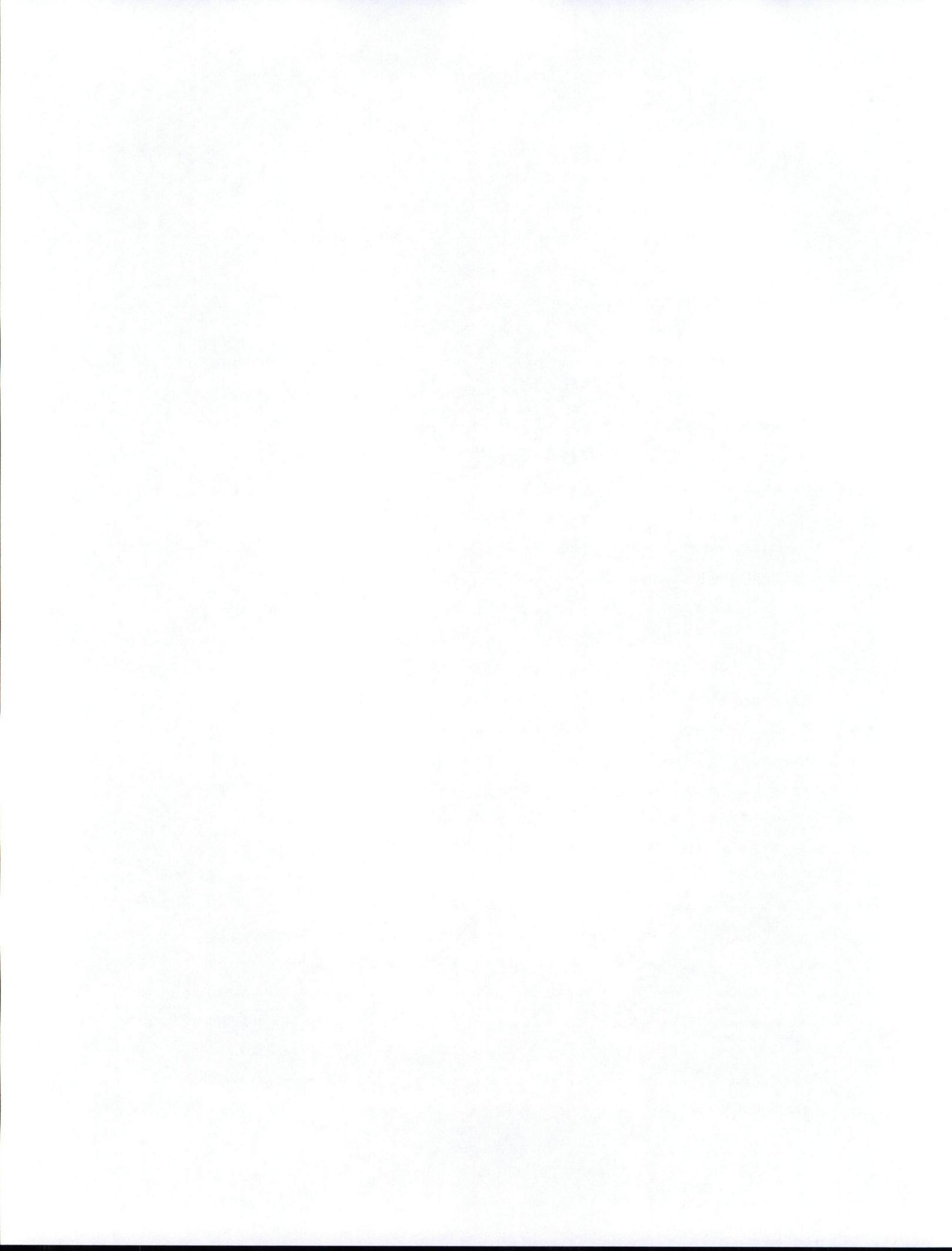
Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, una puntuación alta indica una probable buena conducta crediticia.

B. En el presente caso se cuenta con cuatro informes emitidos por la sociedad

de folios 4, 31, 44 y 52, en los que se reflejan, en el rubro de *mora actual tarjetas de crédito y comercio*, los siguientes saldos en mora: a) veintisiete de julio de dos mil doce, por un monto de cuatro mil seiscientos noventa dólares con setenta y cinco centavos (\$4,690.75), folio 4; b) catorce de septiembre de dos mil doce, por un monto de cuatro mil ochocientos setenta y ocho dólares con treinta y ocho centavos (\$4,878.38), folio 52; c) seis de noviembre de dos mil doce, por un monto de cinco mil sesenta y seis dólares con un centavo (\$5,066.01), folio 31; y d) veintidós de abril de dos mil trece, por un monto de cinco mil ochocientos dieciséis dólares con cincuenta y tres centavos (\$5,816.53), folio 44.

Adicional a lo anterior, en los cuatro informes se presentaba información negativa generada por el agente económico , en los rubros de *mora histórica tarjeta de crédito y comercio, y deuda comercial*, en donde se refleja que la consumidora posee saldos pendientes de pago provenientes de dos obligaciones crediticias que fueron otorgadas en la misma fecha-*veintitrés de enero de dos mil ocho-*, por las cantidades de veinte mil quinientos ochenta dólares de los Estados Unidos de América (\$20,580.00) y doce mil dólares (\$12,000.00).

Por su parte, la consumidora agregó al expediente las fotocopias confrontadas de: a) constancia emitida por , en la que se detalla la información general del crédito hipotecario bajo referencia del cual la señora

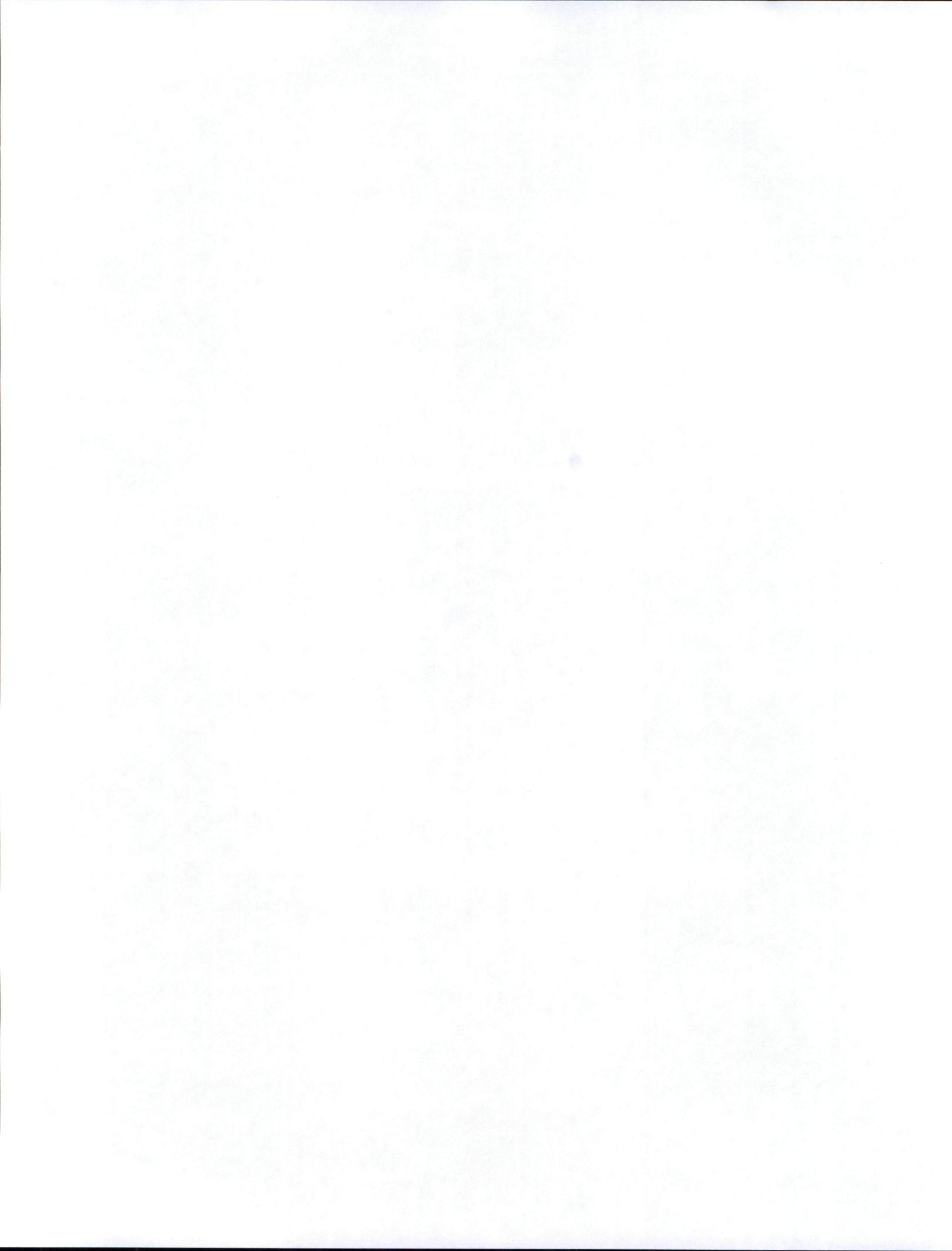


es fiadora y codeudora solidaria, folio 5; b) estado de cuenta del préstamo al mes de julio de dos mil doce, en el que consta el historial de pago de los últimos seis meses y que no posee morosidad por encontrarse al día en sus pagos, folio 6; c) recibo número) cancelado por el titular de la cuenta en fecha veintiocho de agosto de dos mil diez, folio 56; y, d) constancia de sueldo del señor emitida por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, folio 57.

Asimismo, la proveedora denunciada agregó la fotocopia simple de: a) autorización para investigar el comportamiento crediticio suscrita por la consumidora, folio 15; b) contrato de mutuo hipotecario otorgado por el señor a favor de , el día veintitrés de enero de dos mil ocho, por la cantidad de veinte mil quinientos ochenta dólares de los Estados Unidos de América (\$20,580.00), pagaderos en el plazo de treinta años, compareciendo la señora como fiadora y codeudora solidaria del deudor con los mismos pactos, sometimientos y renunciaciones, folios 16 al 22; c) contrato de mutuo otorgado por el señor a favor de el día veintitrés de enero de dos mil ocho, por la cantidad de doce mil dólares (\$12,000.00), pagaderos en el plazo de diez años, compareciendo la señora como fiadora y codeudora solidaria del deudor con los mismos pactos, sometimientos y renunciaciones, folios 23 al 26; y d) constancia emitida por el agente económico sobre el status de los préstamos bajo referencias y c

Aunado a ello, presentó el original de consolidado de morosidad de los referidos mutuos de fecha doce de noviembre de dos mil doce, y del informe de motivos emitido por la licenciada en calidad de gerente de administración de cartera del agente económico, en el que sostiene que el estado del crédito se informa mensualmente al agente de información de conformidad al comportamiento de pago del obligado (folios 28 y 29); además, consta a folios 64 al 67, la certificación del historial de pago de los préstamos referencia

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*, es preciso aclarar, que la consumidora denuncia un posible mal reporte en relación al crédito referencia ; sin embargo, en el curso del procedimiento el agente económico ha demostrado que el señor , suscribió dos



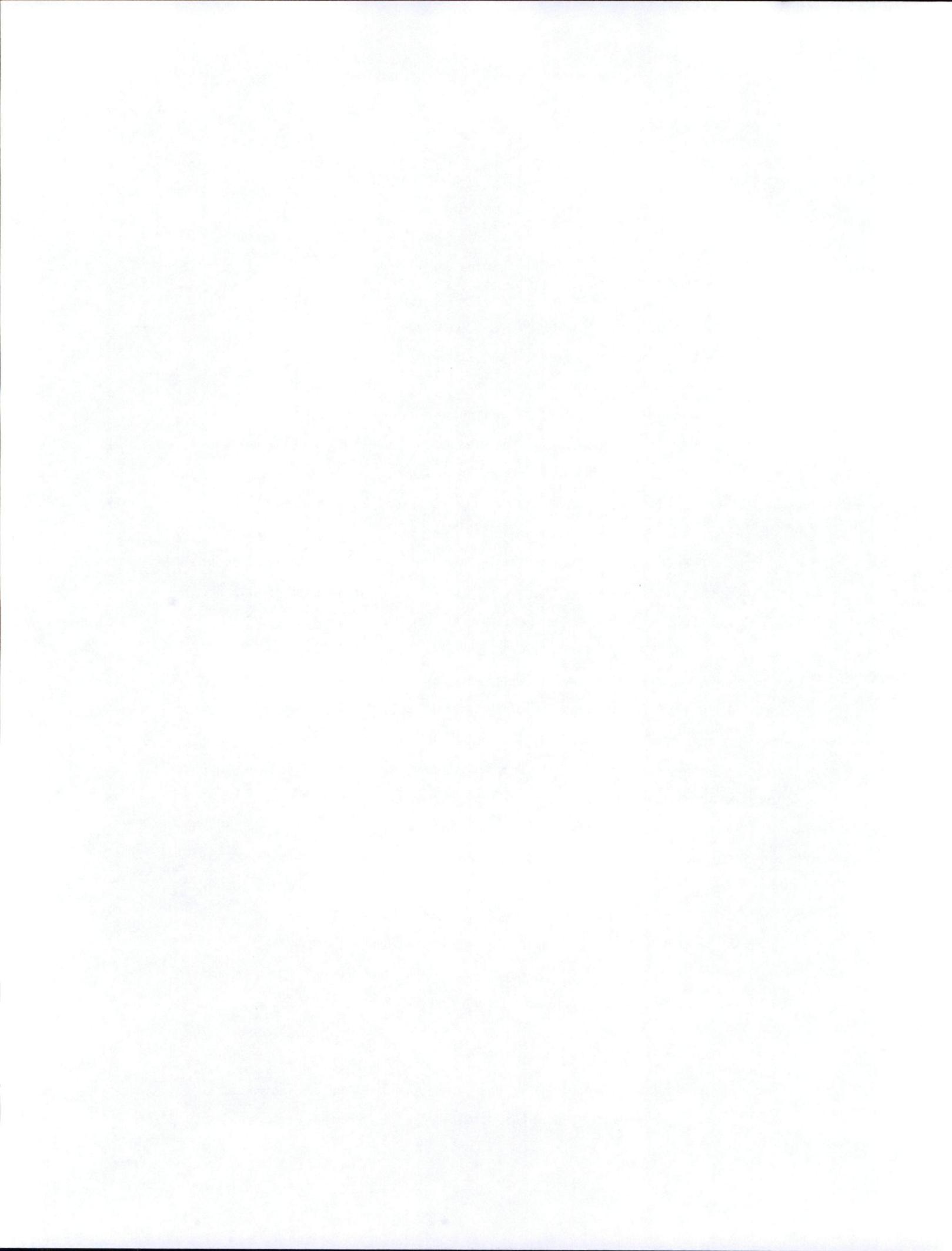
contratos de mutuo con _____, asignados bajo las referencias _____ del cual reclama la consumidora, y _____ ambas obligaciones contraídas el día veintitrés de enero de dos mil ocho, por la señora _____ en calidad de fiadora y codeudora solidaria del señor _____

Así las cosas, mediante el estado de cuenta del crédito número _____, agregado a folio 6, ha quedado acreditado que el señor _____ se encontraba al día en sus pagos a la fecha de emisión del mismo -veinte de julio de dos mil doce-, situación que es congruente con lo consignado en el informe de morosidad de folio 28, en donde consta que al doce de noviembre de dos mil doce, el crédito tenía un monto total adeudado al mes corriente por cincuenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América con sesenta y un centavos de dólar (\$59.61), y en la certificación de estado de cuenta emitido el día cuatro de noviembre de dos mil trece, por el licenciado _____, en su calidad de contador del agente económico, agregado a folios 64 y 65, en el que se comprueba la regularidad en la obligación de pago por parte del señor _____ durante el período del veintiuno de enero de dos mil ocho al veintidós de octubre de dos mil trece.

Ahora bien, respecto del crédito asignado a la referencia _____ se ha comprobado con el estado de cuenta de folio 28 antes referido, que el señor _____ presentaba al doce de noviembre de dos mil doce, un total adeudado en concepto de saldo por más de trescientos sesenta días en mora, por el monto de cinco mil seiscientos sesenta y tres dólares con cinco centavos (\$5,663.05), lo cual obedece al comportamiento irregular de pago presentado, ya que a partir del mes de octubre de dos mil once, realizó pagos parciales por ochenta y tres dólares con cincuenta centavos de dólar (\$83.50) y setenta dólares (\$70.00) -folios 66 y 67-, incumpliendo con la obligación de pago de la cuota pactada por el monto de ciento ochenta y siete dólares con sesenta y tres centavos de dólar (\$187.63), monto que guarda relación con el saldo en mora reportado en el informe del veintisiete de julio de dos mil doce -folio 4- por la cantidad de cuatro mil seiscientos noventa dólares con setenta y cinco centavos (\$4,690.75).

Por lo anterior, se concluye que el reporte negativo de folio 4 obedece a la mora en que incurrió el señor _____ en el crédito bajo referencia _____ y no al crédito _____ del cual reclama la consumidora.

En lo referente a la condición de fiadora y codeudora solidaria con la que comparece la señora _____ en los contratos antes referidos, es necesario mencionar lo



regulado en el artículo 945 del Código de Comercio, el cual literalmente instituye que: *Las obligaciones, actos y contratos mercantiles en general, se sujetarán a lo prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente Título*; conforme a lo anterior, el artículo 2107 del Código Civil, establece que: *El fiador reconvenido goza del beneficio de excusión, en virtud del cual podrá exigir que antes de proceder contra él se persiga la deuda en los bienes del deudor principal, y en las hipotecas o prendas prestadas por éste para la seguridad de la misma deuda.* No obstante lo anterior, del artículo 2108 del mismo cuerpo legal se deduce que el fiador se encuentra excluido del beneficio de excusión *cuando se haya obligado como codeudor solidario en la obligación principal*, lo cual guarda relación con el artículo 962 del Código de Comercio, el cual literalmente dice: *Salvo disposición legal o pacto expreso en contrario los codeudores y fiadores en materia de comercio son solidarios, inclusive los que no sean comerciantes.*

Dentro de ese contexto, el literal c) FIADORA Y CODEUDOR SOLIDARIO de la cláusula IX) GARANTÍAS del contrato de mutuo referencia

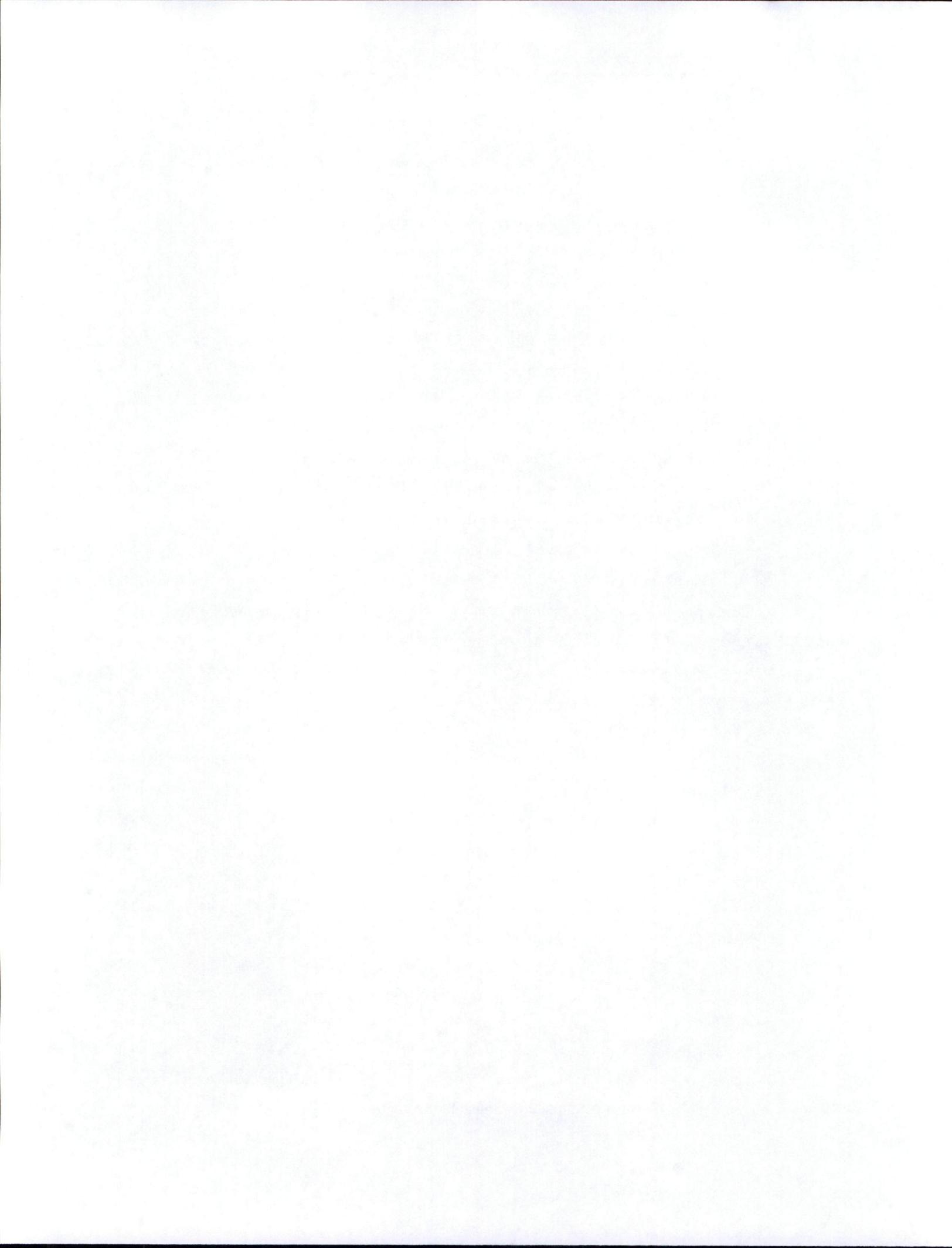
, folio 25 vuelto, establece que(...) *Comparece la señora de generales antes expresadas y ME DICE: Que enterada de todas las obligaciones, pactos, sometimientos y renunciaciones contenidos en el presente instrumento y aceptadas expresamente por EL DEUDOR; y para garantizar aún más dichas obligaciones especialmente la de pago, en este acto se constituye FIADORA Y CODEUDORA SOLIDARIA DEL DEUDOR con los mismos pactos, sometimientos y renunciaciones.*

Por consiguiente, siendo que ha quedado fehacientemente demostrado que el señor incurrió en mora proveniente de los abonos parciales de la cuota pactada en el contrato referencia así como que la señora compareció en la calidad antes relacionada, resulta procedente la asignación de la categoría de riesgo de deudor de la consumidora en el reporte crediticio objeto de reclamo, ya que a ésta no le nace el derecho de oponerse a que la deuda se persiga en su contra previo a la ejecución de los bienes del deudor principal por parte del acreedor, más aún cuando no consta en el presente expediente ningún medio probatorio que acredite que la deuda del crédito bajo referencia fue cancelada en la fecha que la señora estaba siendo reportada por el agente económico denunciado.

Por tanto, el reporte generado por en la base de datos de la agencia de información ha quedado debidamente sustentado, por tanto, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

412

15



VI. Respecto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales*, es menester resaltar que el artículo 21 de la LRSIHCP, establece los requisitos de la solicitud, entre los cuales se destaca que debe constar por escrito, situación que no consta en el presente procedimiento, es decir, que señora _____ haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por el consumidor; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

En conclusión, se ha demostrado que, en el presente procedimiento no se configuraron las infracciones atribuidas al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP; en consecuencia, es procedente absolver a la sociedad _____

VII. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad _____, por infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, ha quedado establecido que la información negativa de la consumidora reflejada en la base de datos de la referida agencia de información en los informes de folios 4, 31, 44 y 52, obedecen al comportamiento irregular de pago presentado en el período reclamado. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad _____, por la infracción administrativa que se le atribuye.

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

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

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



Además, se hace del conocimiento de las partes intervinientes, que esta resolución no admite ningún recurso de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

c) *Tomar* nota del lugar señalado por la señora _____, para efectos de recibir actos de comunicación.

e) *Notificar* esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.



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

G/ge



