

821-13

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

Por recibidos los escritos presentados: 1) el día veintitrés de agosto de dos mil trece, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial de la sociedad \_\_\_\_\_; 2) el día cuatro de septiembre de dos mil trece, firmado por el licenciado Nelson Rigoberto López Vásquez, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada \_\_\_\_\_.

Por parte a la proveedora *Skj* \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial, licenciado \_\_\_\_\_, y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 54 al 56).

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 59 al 64).

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 821-13, 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 J \_\_\_\_\_ contra las sociedades \_\_\_\_\_ (antes DICOM), por hechos que constituyen 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 veintinueve de marzo de dos mil once, suscribió un contrato de televisión por cable con el agente económico \_\_\_\_\_, por un plazo de dieciocho meses, cumpliendo con el pago de todas las cuotas pactadas, contando con su respectiva cancelación. Agregó que el día diecisiete de marzo de dos mil trece, en las oficinas del agente económico \_\_\_\_\_, le comunicaron que no era posible otorgarle un crédito para la adquisición de un teléfono móvil, ya que se encontraba siendo reportado en la base de datos de la agencia de información \_\_\_\_\_ no era sujeto de crédito, información que fue corroborada por el mismo, a través del informe crediticio de fecha dieciocho de marzo del referido año, en donde se hace constar que el

consumidor se encuentra reportado con mora actual e histórica por la cantidad de veintiocho dólares (\$28.00).

En ese sentido, el consumidor solicita que se elimine de la base de datos de la agencia de información , cualquier reporte de mora relacionado con dicha cuenta, pues alega que nunca ha estado en mora con el agente económico

Por medio de la resolución de inicio de folios 48 y 49, 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 para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder.

Durante el término para contestar la audiencia, el licenciado su calidad de apoderado de , presentó el escrito de folios 52 y 53, por medio del cual se mostró parte y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando como primer punto, que no es cierto que su mandante haya desatendido la solicitud del señor , lo cual, afirma, podrá constatarse del reporte que entrega la agencia de información; por lo que, considera que no puede tipificarse la infracción descrita en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, ya que en ningún momento ha incumplido la obligación consignada en el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP.

Del mismo modo, respecto de las infracciones al artículo 28 letra c) e i) de la LRSIHCP, indicó que en el expediente no obra ninguna documentación que compruebe el cometimiento de las infracciones atribuidas por parte de su mandante, pues solo constan agregados los comprobantes de abono a colector -folios 11 al 19- y la carta de entrega del equipo -folios 20-, lo cual no comprueba que el consumidor haya cancelado la totalidad de las cuotas por los servicios recibidos, ya que, tal como lo refiere el apartado denominado "Importante para cuentas en cartera vencida", para obtener la liberación de la responsabilidad por los posibles saldos pendientes u obligaciones de plazo no cubiertas, es necesario que se tenga la "Constancia de Cancelación o Reactivación de Cuenta", documento que no está agregado al expediente.

Finalmente, indicó que del contrato de prestación de servicios de los estados de cuenta agregados al expediente, se hace constar el procedimiento establecido para dar

de baja el servicio -cláusula vigésima primera-, el cual no fue cumplido por el consumidor, situación que generó la mora en la cuenta y el retiro del equipo, ya que no efectuó el pago requerido conforme a sus obligaciones contractuales; además, del estado de cuenta ha quedado comprobado que no canceló la cuota correspondiente al mes de septiembre de dos mil doce, lo que justifica el reporte negativo en la base de datos de la agencia de información, siendo procedente absolver a su mandante, puesto que no consta ninguna prueba en su contra que evidencie que ha cometido de forma injustificada las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) que se le atribuyen.

Por su parte, el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado de \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_, de fecha veinte de agosto de dos mil trece (folio 59).

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 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 información es 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 analizar los hechos denunciados por el señor ... de los cuales se colige que, existe una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad ..., ya que aparentemente se ha reportado un saldo en mora con el agente económico denunciado; no obstante, el consumidor afirma que el servicio de cable ya había sido cancelado, para lo cual, ofertó el respectivo respaldo documental.

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 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
<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 clasificación de riesgo, en el caso particular de   
 ., S.A. de C.V., 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 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

....., el primero y segundo de los reportes, de fechas dieciocho de marzo y cuatro de abril de dos mil trece (folios 4 y 29), se hace constar que 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 *veintiocho dólares (\$28.00)*; asimismo, se reportó en dos ocasiones durante los periodos de enero a febrero de dos mil trece, en el rubro de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*"; y, por último, se refleja reporte en el rubro de "*deuda comercial*", proveniente de una obligación crediticia con fecha de otorgamiento *treinta de marzo de dos mil once*.

Además, en el informe restante, de fecha veinte de agosto de dos mil trece (folio 59), 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 documentos contractuales -contrato, pagaré y precontrato- sin firmas ni fecha de

suscripción (folios 5 al 10); recibo de ingreso número doscientos cincuenta y uno (251) y comprobantes de abono a colector emitidos por [redacted] respectivamente (folios 12 al 19), con los cuales pretende comprobar los pagos realizados en la cuenta objeto de su denuncia; y, constancia de entrega/recepción de equipo, la cual no posee fecha de emisión y consta firmada únicamente por la persona que recibe el equipo por parte del agente económico (folio 20).

Por su parte, el agente económico adjuntó a folios 31 al 35, la impresión simple de estado de cuenta del contrato objeto de reclamo, en los que se detalla el incumplimiento del consumidor en el pago de la cuota que correspondía a la fecha de corte del treinta de septiembre de dos mil doce, generando un saldo pendiente de pago por la cantidad de veintisiete dólares con noventa centavos de dólar (\$27.90).

Asimismo, agregó fotocopia simple e incompleta de contrato de prestación de servicios número [redacted] suscrito por el consumidor con la sociedad [redacted], el treinta de marzo de dos mil once, junto con el respectivo pagaré sin protesto por el monto de trescientos setenta dólares (\$370.00), documentos en los cuales constan las condiciones y términos para la prestación del servicio (folios 36 al 43).

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, ha quedado demostrado con la fotocopia simple de contrato de prestación de servicios número [redacted] suscrito por el señor [redacted] día treinta de marzo de dos mil once, la existencia de la obligación contraída por el consumidor con el agente económico, respecto de la contratación del servicio de señales de televisión vía satélite denominado paquete *Fun* (folios 36 al 42).

Asimismo, de la información consignada en la impresión simple del estado de cuenta correspondiente al período de marzo de dos mil once a marzo de dos mil trece (folios 31 al 35), se observa, que si bien el consumidor presentó irregularidad en el cumplimiento del pago de las cuotas con fecha de corte treinta de julio y treinta de noviembre de dos mil once, y del treinta de enero de dos mil doce, dicha situación no generó mora en su cuenta, ya que en la fecha de corte del mes siguiente realizó el pago de la cuota pendiente y la que correspondía a dicho mes, cada una por el monto de *treinta y un dólares con noventa centavos de dólar* (\$31.90), transacciones reflejadas en el estado de cuenta antes referido y que constan en las fotocopias confrontadas de comprobantes de abono a colector agregados de folios 12 al 19.

No obstante lo anterior, la referida cuenta acumuló a partir de la fecha de corte del treinta de septiembre de dos mil doce –folio 34 vuelto–, un monto en mora actual por la cantidad de *veintisiete dólares con noventa centavos de dólar (\$27.90)*, saldo generado por el pago parcial efectuado por el consumidor en la cuota con fecha de corte del treinta de julio de dos mil doce, en la cual únicamente canceló la cantidad de *doce dólares (\$12.00)*, quedando pendiente el pago de la cantidad restante de *veintitrés dólares con noventa centavos de dólar (\$23.90)*. Y es que, si bien el consumidor efectuó el día treinta y uno de julio y veintiocho de agosto de dos mil doce, el pago de dos cuotas éstas correspondían a la cuota con fecha de corte del treinta de agosto de dicho año y al pago anticipado de la cuota con fecha de corte del treinta de septiembre del mismo año, mes en el que finalizaba el plazo de vigencia de dieciocho meses del contrato (folio 36).

Por otra parte, si bien en la constancia de entrega/recepción de equipo de folio 20, se acredita la entrega del equipo y la cancelación del contrato por parte del consumidor, lo cual es congruente con el cierre de programación del servicio efectuado por el agente económico en fecha diez de septiembre de dos mil doce –folio 34 vuelto–, en el expediente no consta ningún documento que demuestre el pago efectivo del saldo pendiente de pago por parte del consumidor, situación que registró cargos al mismo durante los meses de octubre de dos mil doce a marzo de dos mil trece (folios 34 vuelto al 35).

En virtud de lo anterior, siendo que no consta en el presente expediente por ningún medio probatorio que acredite la afirmación del consumidor, respecto que la deuda fue cancelada en la fecha que el señor ..... estaba siendo reportado por el agente económico denunciado, y habiéndose comprobado que el consumidor incurrió *en el incumplimiento de pago del saldo pendiente proveniente del abono parcial de la cuota con fecha de corte de treinta de julio de dos mil doce*, con motivo de la cancelación del servicio contratado con el agente económico denunciado, y que la deuda aún persistía al momento del reporte; por consiguiente, el reporte generado por ....., en la base de datos de la agencia de información ....., ha quedado debidamente sustentado, en consecuencia, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

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 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 en el presente expediente no consta que el señor

... haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación, modificación o cancelación 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 formal o escrita que debe ser presentada por el consumidor.

**E.** En relación a la infracción al artículo 28 letra c) de la LRSIHCP, por *mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, en el presente expediente 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 dieciocho de marzo de dos mil trece, es conforme con el comportamiento crediticio presentado por éste en el período reclamado.

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

**VI.** 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 del consumidor reflejada en el reporte de fecha *dieciocho de marzo de dos mil trece* –folio 4-, emitido por la agencia de información, corresponde al comportamiento de pago presentado por el . Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad S.A., 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:**

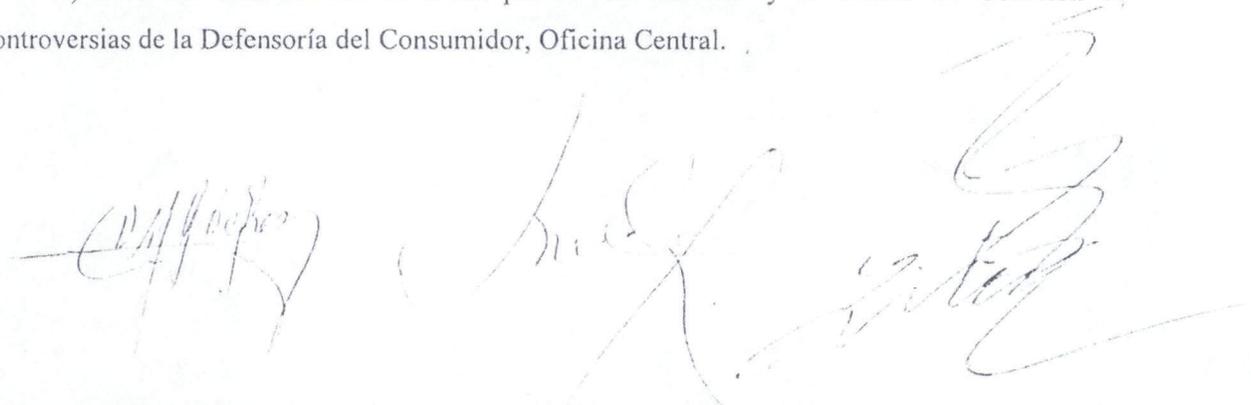
a) Absolver a , por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

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 los licenciados \_\_\_\_\_ 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/ME

