

656-13

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

Por recibidos: 1) los escritos presentados los días treinta y uno de julio de dos mil trece y veintiocho de mayo de dos mil catorce, firmados por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial de la [redacted]

[redacted], 2) el escrito presentado el dieciséis de agosto de dos mil trece, firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de [redacted]

Por parte al agente económico [redacted]

[redacted] que puede abreviarse,

[redacted] a través de su apoderado, el licenciado [redacted]

y por agregada la documentación que anexa a sus respectivos escritos (folios 57 al 63; y, del 74 al 77).

Por parte a la agencia de información [redacted] a través de su apoderado, licenciado [redacted] y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 67 al 72).

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 656-13, 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 la señora [redacted] contra la [redacted]

[redacted] or 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. En dicha denuncia, la consumidora manifestó, que el día veintisiete de agosto de dos mil diez terminó de pagar un crédito que había sido contratado el día treinta de mayo de dos mil cuatro, con el agente económico [redacted] e [redacted]; sin embargo, aduce que el agente económico se encuentra reportándola con información negativa en la base de datos de la agencia de información [redacted]

aclarando que cuenta con el respectivo finiquito, el cual fue extendido por el agente económico el día catorce de febrero de dos mil trece.

Sobre la base de lo manifestado, la consumidora solicitó que se eliminara de la base de datos de la agencia de información, cualquier reporte generado por la [redacted], en relación a dicha cuenta.

Por medio de la resolución de inicio, que consta a folios 51 y 52, se admitió la denuncia contra el agente económico [redacted], 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 en contra de la agencia de información [redacted], por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

Asimismo, en la referida resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas para que comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; y 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 [redacted], por medio de su apoderado licenciado [redacted] presentó el escrito agregado a folios 54 al 56, mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida, argumentando que la calificación del crédito de la señora [redacted] se vio afectada por la variabilidad de la tasa de interés, la cual se pactó originalmente en un dieciséis punto cincuenta por ciento (16.50%) anual; sin embargo, ésta sufrió un incremento de conformidad a lo pactado en el contrato de mutuo con garantía solidario, cerrando el crédito con una tasa de interés del veintiuno por ciento (21%), lo que generó que la consumidora incurriera en mora, ya que la cuota de amortización al préstamo aumentó y no fue posible modificar la orden de descuento al salario de la misma.

Aunado a lo anterior, alega que su mandante no ha desatendido la solicitud de la consumidora, de rectificación, modificación o cancelación de datos personales, puesto que, hizo entrega del respectivo finiquito al momento que fue solicitado por aquélla, solicitó a la agencia de información [redacted], que excluyera de su base de datos el historial crediticio negativo de la señora [redacted] aclarando que la consumidora tenía conocimiento de la existencia de la mora y que lo reportado constituía la mora histórica, y, llegó a un acuerdo con la consumidora en audiencia de conciliación celebrada en la Defensoría del Consumidor, en donde se

hizo del conocimiento de la misma que ya había sido excluida de las bases de datos del agente de información.

A su vez, indicó que su mandante cumplió con la obligación establecida en el artículo 18 letra b) de la LRSIHCP, ya que comunica a todos sus clientes el tipo de información que ingresa en la base de datos, así como el criterio que utiliza para la mora en cuanto a las obligaciones crediticias contraídas por éstos, a efectos que no se atrasen en sus pagos y evitar inconvenientes; en consecuencia, solicitó se ordene el archivo del presente expediente, ante el cumplimiento y acuerdo voluntario celebrados entre las partes en etapa de conciliación.

Posteriormente, a folios 66, consta que la sociedad [redacted], por medio de su apoderado licenciado [redacted], evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y aclaró que la información que constaba en el informe del historial de crédito de la consumidora estaba actualizada, dado que la [redacted], envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada como administradora de información no podía incurrir en las infracciones atribuidas. Adjuntó a su escrito, la certificación del reporte físico del historial de crédito de la señora [redacted] (folios 67).

Finalmente, el licenciado [redacted] presentó el escrito de folios 73, mediante el cual actualizó su personería y ratificó los argumentos de defensa presentados en su escrito de evacuación de audiencia.

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 el agente económico [redacted] 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 [redacted] 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 27/07/2011; 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 analizar los hechos denunciados por la señora [redacted] los cuales se colige que existiría una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de [redacted], en los rubros de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*", por una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, la consumidora manifiesta que posee el finiquito de cancelación del crédito que generó dicho reporte.

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 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.

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 , el primero, emitido a las nueve horas con veintisiete minutos del día trece de marzo de dos mil trece (fs. 22), en el cual consta que la consumidora fue reportada en siete ocasiones durante los meses de *febrero a agosto de dos mil diez*, en el rubro de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio*" y "*deuda comercial*".

Así mismo, en el resto de informes, emitidos los días trece de marzo, cuatro de abril y catorce de agosto, todos del año dos mil trece (folios 23 al 25, 48 y 67), se hace constar que la señora no posee reporte negativo, de parte de la

Entre la documentación agregada por la consumidora al expediente, constan fotocopias confrontadas de: (i) escrito de reclamo presentado por la consumidora ante la Defensoría del Consumidor, en el cual informa sobre la mala calificación reportada por el agente económico en la base de datos de la agencia de información (folio 6); (ii) finiquito extendido por el señor Hugo Villalobos en su calidad de ejecutivo del departamento de recuperaciones del agente económico en fecha catorce de febrero de dos mil trece (folio 7); (iii) testimonio de escritura pública de mutuo con garantía solidaria, debidamente suscrito por la consumidora en fecha veintinueve de junio de dos mil cuatro (folio 8 al 10); y, (iv) acuerdo de pago (folio 6 a 12).

Por su parte, el agente económico presentó la certificación del detalle de transacciones históricas y estado de cuenta del préstamo número 1

), registrado a nombre de la consumidora, emitido y firmado por el departamento de recuperación del agente económico el día trece de marzo de dos mil trece (folio 26 al 29), junto con la impresión de correos electrónicos en los cuales consta la solicitud del agente económico enviada a la agencia de información de eliminar el reporte negativo de la consumidora de su base de datos (folios del 59 al 61).

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 demostrada mediante la fotocopia simple de testimonio de escritura pública de mutuo con garantía solidaria —folios 8 al 10—, *la existencia de una obligación contraída por la señora* , consistente en una deuda por la cantidad de ocho mil seiscientos dólares de los Estados Unidos de América (\$8,600.00).

Además, se acreditó con el contrato antes detallado, que la referida señora se obligó a cancelar *“la suma mutuada por medio de OCHENTA Y TRES CUOTAS mensuales, iguales, fijas, vencidas y sucesivas de CIENTO OCHENTA Y NUEVE DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR, de los Estados Unidos de América, cada una, que comprenden capital intereses, seguro de deuda, seguro de vida, manejo de cartera, y una final por el saldo de capital más los respectivos intereses al vencimiento del plazo, pagaderos los días veintinueve de cada uno de los meses comprendidos en el plazo”*.(Cláusula VI. Forma de Pago).

Asimismo, a través de las certificaciones del detalle de transacciones históricas y estado de cuenta del préstamo objeto de reclamo correspondiente, emitidos en fecha trece de marzo de dos mil trece, por el departamento de recuperación de la 29—, se ha establecido que en el período en el cual constan los reportes de mora histórica (de *febrero a agosto de dos mil diez*), la consumidora presentaba inconsistencia en el pago de su cuota que hicieron que dicho crédito se encontrara en mora (folio 29), producto que la consumidora pagaba un monto inferior a la cuota pactada.

Finalmente, es hasta el día *veintisiete de agosto de dos mil diez*, que la consumidora realizó un abono por tres mil cuarenta y ocho dólares con setenta y cuatro centavos de dólar (\$3,048.74), quedando la cuenta con un saldo a capital de cero, lo que concuerda con el finiquito de folios 7.

En consecuencia, ha quedado establecido que la

reportó a la señora base de datos

de la agencia de información ..., en siete ocasiones *durante los meses de febrero a agosto de dos mil diez*, en el rubro de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos treinta y seis meses*", por saldos que correspondían a la morosidad histórica, en razón del comportamiento irregular de pago presentado por la consumidora desde el inicio del plazo de vigencia del préstamo, que no tienen nada que ver con el supuesto incremento de la tasa de interés.

Y es que, a pesar que los estados de cuenta que constan agregados al expediente no cumplen en su totalidad con lo establecido en el artículo 1113 del Código de Comercio, la consumidora tampoco desvirtuó la información consignada en los mismos, ya sea presentando la prueba pertinente que demostrara que no incurrió en la mora que reflejan dichos documentos, o refutándolos de falsos.

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

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

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

De lo anterior se concluye, que a pesar que al catorce de febrero de dos mil trece, la consumidora se encontraba solvente de toda deuda conforme a lo consignado en el finiquito de folio 7, y que al día trece de marzo del mismo año, dicha señora seguía siendo reportada con mora histórica en la base de datos de la agencia de información ..., en el presente procedimiento ha quedado establecido que dicho reporte obedeció al saldo en mora que acumuló durante la vigencia del préstamo.

En consecuencia, tales datos negativos no constituyen la infracción administrativa atribuida al agente económico, *por cuanto su permanencia en la base de datos de la agencia de información, no excede los plazos* establecidos en la LRSIHCP y la Norma Técnica

correspondiente. Sobre esa base, no se ha configurado la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, siendo procedente absolver al agente económico denunciado.

D. Respecto a la 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 la petición en la que se concrete el propósito de su solicitud y la identificación y datos generales del proveedor. En el presente procedimiento consta a folio 6 el escrito presentado por la señora [redacted] recibido el día veintiuno de febrero de dos mil trece en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a través del cual informa de la mala calificación recibida de forma indebida por la agencia de información [redacted] y la Superintendencia del Sistema Financiero, solicitando una investigación y la eliminación de dichos datos negativos. No obstante lo anterior, en su escrito de reclamo no emite ningún señalamiento en contra del agente económico

[redacted]; por tanto, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

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 que la

[redacted] reportada en la base de datos de la referida agencia de información en el informe de las nueve horas con veintisiete minutos del día trece de marzo de dos mil trece, es conforme con el comportamiento crediticio presentado por la [redacted] en el período objeto de reclamo.

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

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 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 el informe de las *nueve horas con veintisiete minutos del día trece de abril de dos mil trece*, obedece a mora histórica proveniente del

comportamiento irregular de pago presentado por ésta en el período reclamado. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad _____, por la infracción administrativa que se le atribuye.

VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) 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 _____, 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 comisiona el licenciado _____ a el mismo fin.

d) 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/gc

