



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 83-07/2019

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas cuarenta y tres minutos del día trece de agosto del año dos mil diecinueve luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 83-07/2019: "Solicito 3 resoluciones firmes del Tribunal Sancionador, sobre cobros indebidos por parte de un proveedor bancario a un consumidor que haya contratado un bien o un servicio bancarios, específicamente donde se le haya sustraído una cantidad de dinero por medio de un cobro que no haya sido avisado previamente de parte del proveedor hacia el consumidor. En ese sentido el consumidor haya interpuesto una denuncia a la Defensoría del Consumidor (Art. 18 c). Solicito información sobre estadísticas y las resoluciones firmes emitidas del Tribunal Sancionador, sobre casos que han tenido que ser remitidos a la FGR, por verificarse posibles sustracciones indebidas (delitos contra el patrimonio) por parte del proveedor bancario al sustraer dinero indebidamente de una cuenta de ahorro, tarjeta de crédito, cuenta corriente, tarjeta de débito sin la autorización del consumidor."**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, así como, los arts. 50 y 52 de su Reglamento; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento a los artículos 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base al art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.
4. El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por medio de su Secretaría, brindó respuesta a los requerimientos interpuestos, conforme a su registro interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP; entregando copia de 3 resoluciones firmes sobre cobros indebidos, dando respuesta así al apartado número 1 de la solicitud de información formulada. Asimismo, informa que en cuanto al apartado número 2, si bien en lo que va del transcurso del presente año se han remitido 101 certificaciones de las resoluciones firmes a la Fiscalía General de la República -FGR- para el cobro compulsivo de las multas en aplicación del artículo 149 de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, únicamente 3 corresponden a proveedores bancarios, pero no se encuentran vinculadas al tema que es de interés del denunciante si no, a la falta de actualización de datos del historial crediticio de las personas en aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
5. La entrega de las resoluciones a las que se hace referencia, comprende los nuevos lineamientos de los miembros del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, contenidos en el acta número 02/2019 de fecha dieciséis de julio del presente año. A continuación, se transcribe lo medular de dicha acta:

*".....III.- DECISIÓN. A) SE DETERMINA que, en las respuestas a requerimientos de información por parte de la unidad de transparencia, y en la entrega de versiones públicas de resoluciones firmes del tribunal, no es necesario ocultar los nombres de los intervinientes en el proceso, por no tratarse de información reservada o confidencial. B) SE ACUERDA MODIFICAR el criterio manejado por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en su anterior conformación subjetiva, en el sentido de revelar los nombres de los intervinientes en el proceso, únicamente cuando se trate de resoluciones firmes en versión pública....."*

6. Que conforme a lo comunicado por el Tribunal Sancionador, la información que se proporciona por medio de esta resolución, no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 19 y 24 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Entregar copia digital de las 3 resoluciones firmes emitidas y proporcionadas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, sobre cobros indebidos por parte de proveedores bancarios e informar que, de las resoluciones emitidas en el año en curso, ninguna está relacionada a *"...casos que han tenido que ser remitidos a la FGR, por verificarse posibles*

*sustracciones indebidas (delitos contra el patrimonio) por parte del proveedor bancario al sustraer dinero indebidamente de una cuenta de ahorro, tarjeta de crédito, cuenta corriente, tarjeta de débito sin la autorización del consumidor” y, en consecuencia, no es posible brindar estadísticas al respecto.*

- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Aída Funes".

Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia