

ce

Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), en la cual se han eliminado los datos personales relacionados a las partes intervinientes y de terceros, ya que estos los hacen identificables conforme al art. 6 literal "a" LAIP.

246-13 

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día dos de julio de dos mil trece.

 A sus antecedentes el escrito presentado por _____, el día diecinueve de junio del presente año, por medio del cual solicita se le tenga por parte en el presente procedimiento, en su calidad de apoderada general judicial de la sociedad

Por agregada la fotocopia certificada notarialmente del testimonio de la escritura pública de poder general administrativo y judicial con cláusula especial, con que la referida profesional acredita la personería con la que actúa.

Por recibido el escrito presentado por el licenciado _____ el día diecinueve de junio de dos mil trece, por medio del cual solicita se le tenga por parte en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. Por agregada la fotocopia certificada notarialmente del testimonio de la escritura pública de poder general judicial con cláusula especial, con que el referido profesional acredita la personería con la que actúa y el reporte del historial de crédito del señor _____ emitido por dicha agencia de información.

 Por agregado el escrito presentado por el señor _____ en fecha veinticinco de junio de dos mil trece, así como la documentación que con el mismo anexa (folios 36 al 40).

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 246-13, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, en relación con la denuncia interpuesta por el señor _____ contra las sociedades Telemovil El Salvador, S.A. y Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, –en adelante LRSIHCP–.

Leídos los autos; y, considerando:

 I. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., le hizo llegar una factura de cobro por la cantidad de tres dólares con treinta y dos centavos de los Estados Unidos de América (\$3.32), de la cuenta número

_____, en concepto de “prorrato” de un servicio de modem inalámbrico de seis GB, con fecha de vencimiento al mes de octubre de dos mil doce.

El consumidor afirmó, que el servicio que se le estaba cobrando no había sido solicitado, ni contratado por él, motivo por el cual se presentó a las oficinas del agente económico, cuyo personal le indicó que el servicio fue adquirido en el mes de septiembre del mismo año, y que debía pagarlo porque su firma aparecía en el contrato.

Además, manifestó que al presentar su reclamo para la respectiva investigación, el agente económico expuso que la resolución de su caso tardaría tres meses, por lo que seguiría recibiendo las facturas de cobro.

Sobre la base de lo anterior, el consumidor solicitó que se eliminara de su historial de crédito cualquier reporte generado por la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., pues nunca contrató los servicios de dicha sociedad.

Por medio del auto de folios 17, se admitió la denuncia contra la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP; y contra la sociedad Equifax Centroamérica S.A. de C.V., por supuesto incumplimiento al artículo 28 letras c) e i) de la referida normativa.

En el auto en mención, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre las infracciones administrativas atribuidas en su contra, y para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder respecto de la denuncia del consumidor. Además, se le requirió a la agencia de información que presentara el reporte físico sobre el historial crediticio del mencionado consumidor.

Durante dicho término, el licenciado solicitó se le tuviera por parte en calidad de apoderado de la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., y 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 Telemovil El Salvador, S.A., envía su reporte periódicamente, por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas.

Por su parte, apoderada de la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., presentó el escrito de folios 21, por medio del cual solicitó se le tuviera por parte en el procedimiento, y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, argumentando que en el expediente no consta que la consumidora hubiera acudido a los centros de servicio puestos a disposición de los clientes para interponer su solicitud de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales, según lo establecido en la LRSIHCP, siendo que su mandante tuvo

conocimiento de la inconformidad del señor _____, hasta que recibió el requerimiento de información girado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

Agregó, que aunque el artículo 23 inciso final de la LRSIHCP, establezca que el cliente puede acudir primero a la Defensoría del Consumidor, ésta debe encargarse de agotar la etapa de solicitud de rectificación, modificación o cancelación de datos, previo a girar el requerimiento de información.

En ese sentido, sostiene que su representada procedió a evacuar las distintas audiencias conferidas por el referido Centro, y por tanto su conducta no puede enmarcarse como una desatención de la solicitud del consumidor.

Asimismo, en cuanto al a la infracción atribuida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, la apoderada del agente económico aduce que según consta en el estado de cuenta agregado a folios 12, existen saldos pendientes de pago a favor de Telemovil El Salvador, S.A.; agregando, además, que en el informe emitido por la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. (folios 4), se ha reportado únicamente la existencia de "deuda comercial", y que ésta no constituye mora histórica, sino obligaciones de pago al día, pendientes por pagar. En armonía con lo anterior, _____ considera que no hay fundamento para atribuir a su mandante la infracción al artículo 28 letra i).

Sobre la base de los argumentos expuestos, el agente económico solicita que se le absuelva de las infracciones administrativas atribuidas.

Finalmente, el señor _____, presentó el escrito de folios 35 en el cual expresó que al momento de realizarse la contratación que dio origen al reporte denunciado, él se encontraba desempleado y que al presentarse a interponer su reclamo ante el agente económico, la persona que le brindó información le expresó que su empleador no correspondía con el que se reflejaba en el certificado del Instituto Salvadoreño del Seguro Social que había presentado. Por tanto, el consumidor agregó fotocopias de constancias de trabajo emitidas por las empresas _____, y _____, para comprobar su vínculo laboral con las mismas y no con la supuesta empresa que consta en el expediente elaborado en Telemovil El Salvador, S.A. (folios 39 y 40).

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente expediente quedó en estado de emitir la resolución final respectiva.

II. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., incurrió en la infracción contemplada en el artículo 28 letras

a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces. Asimismo, debe determinarse si la agencia de información Equifax Centroamérica S.A. de C.V., incumplió lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la referida normativa, 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.

III. 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 determinará la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2 y 3); finalmente, una breve referencia jurisprudencial en relación al principio de presunción de inocencia en el procedimiento administrativo sancionador (4).

1. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente –sentencia del 4-III-2011, en el amparo 934-2007– deriva de la seguridad jurídica 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 los 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 transmitidos por la agencia de información, 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 actividad de los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o usuarios, fue promulgada la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, del veintinueve de abril de dos mil doce, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha veintisiete de julio del mismo año, que según lo dispuesto en su artículo 40, entró en vigencia noventa días después de la referida publicación; 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 el tema de 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 esta Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP, será aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen 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 será 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 prohibición 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 segundo 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.

3. 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 una de las obligaciones, de conformidad al artículo 17 letras b) y d), sea actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos; y, cumplir lo establecido en la presente 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 letra a) de la citada ley, establece la obligación 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.

4. Es importante recordar que tanto la doctrina como la jurisprudencia nacional y comparada, establecen que los principios reconocidos en materia penal son aplicables en el proceso administrativo sancionador *en lo que fueren compatibles con la naturaleza de éste*. De igual forma, es preciso destacar, que este Tribunal es respetuoso de dichos principios reconocidos en la

Constitución, así como también, cuidadoso del derecho de audiencia y defensa del presunto infractor de la LRSIHCP. En ese orden, es importante mencionar, que la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de resolución definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006 —en la que se declaró legal un acto pronunciado por este Tribunal—, claramente ha manifestado que *“si bien la presunción de inocencia es un estado en el cual se encuentra todo aquel sujeto a quien se le impute una infracción o delito, la misma no implica absoluta inacción en la prosecución del procedimiento”*.

En la misma resolución, se determinó que *“la presunción de inocencia es un principio constitucional íntimamente vinculado al derecho de audiencia y de defensa, los cuales en su conjunto forman parte del complejo grupo de garantías constitucionales que deben ser observadas de forma efectiva en todo proceso o procedimiento. De modo que cuando a una persona se le atribuye un ilícito administrativo o penal, el mismo es considerado inocente en carácter presuncional, de cara a la acción u omisión que en ese momento se le atribuye, quien por esa misma calidad tiene todo el derecho a defenderse, demostrando que lo atribuido no es cierto, en los momentos del procedimiento diseñados para tal efecto”*.

IV. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por el consumidor, de los cuales se colige que según lo manifestado existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido a los reportes sostenidos en la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., ya que, aparentemente, el denunciante ha sido reportado por una deuda con el agente económico denunciado, no obstante manifestar no haber contratado los servicios de Telemovil El Salvador, S.A.

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, Equifax Centroamérica, S. A. de C. V., y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

| Clasificación | Porcentaje de Reservas de Saneamiento |
|--------------------------------|--|
| Normales | |
| Categoría A1 | 0% |
| Categoría A2 | 1% |
| Subnormales | |
| Categoría B | 5% |
| Deficientes | |
| Categoría C1 | 15% |
| Categoría C2 | 25% |
| De difícil recuperación | |
| Categoría D1 | 50% |
| Categoría D2 | 75% |
| Irrecuperables | |
| Categoría E | 100% |

El *Credit Scoring* generado por la clasificación de riesgo, en el caso particular de Equifax Centroamérica, 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, los *Credit Scoring* contienen información como el ingreso mensual de los demandantes, 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, un *score* alto indica una probable buena conducta crediticia.

B. Respecto de la denuncia presentada, este Tribunal debe hacer las siguientes valoraciones:

Consta a folios 12 la certificación del estado de cuenta correspondiente al número telefónico , registrado a nombre del consumidor, en el cual se refleja un saldo pendiente de pago por la cantidad de treinta dólares con ochenta centavos (\$30.80).

Además, este Tribunal cuenta con tres informes emitidos por la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. En el primero de fecha veintitrés de octubre de dos mil doce (folios 4), se muestra un reporte de "deuda comercial" generada por el agente económico Telemovil El Salvador, S.A.; en el segundo y tercer informe, de fechas seis de noviembre de dos mil doce y catorce de junio de dos mil trece (folios 9 y 33), el consumidor no presenta reporte alguno por parte del agente económico denunciado.

Ahora bien, a folios 6 del expediente consta el requerimiento de información realizado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a Telemovil El Salvador, S.A.; sin embargo, aunque en el mismo se solicitó a dicha sociedad que presentara la copia del contrato suscrito por el consumidor y la autorización para ser reportado en la base de datos de la

agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., dicha documentación no fue agregada al presente expediente, siendo que únicamente se adjuntó una certificación del estado de cuenta de la línea ya detallada.

Asimismo, en el auto de folios 17, por medio del cual se admitió el presente procedimiento, se requirió al agente económico denunciado que presentara la prueba que estimara pertinente mediante la cual *justificara el reporte de deuda* generado a nombre del señor

no obstante, dicha sociedad no presentó la documentación con la cual acreditara la legitimidad del reporte de deuda plasmado en el historial de crédito del consumidor.

ii) De acuerdo a la documentación que consta en el presente expediente y de los hechos vertidos por el consumidor y por el agente económico, ha quedado establecido que la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., reportó al señor _____ en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., con una “deuda comercial” por la cantidad de tres dólares con treinta y dos centavos (\$3.32).

En relación a lo anterior, debe resaltarse que no obstante haberse requerido de manera reiterada al agente económico que presentara la documentación que respaldara la deuda que generó el referido reporte en el historial de crédito del consumidor, la misma no se agregó al expediente; por consiguiente, según lo estipulado por la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, no habiéndose desvirtuado los hechos atribuidos al agente económico, dándole la oportunidad de hacerlo, se concretó la acción prevista como infracción en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, referente a proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

Como es sabido, las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia, la cual, en el presente caso, queda evidenciada por cuanto el agente económico Telemovil El Salvador, S.A., proporcionó a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., datos de la consumidora que no eran exactos o veraces.

Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., cometió la infracción al artículo 28 letras i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la ley en mención.*

iii) Ahora bien, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por desatender solicitudes del consumidor o cliente de rectificación o cancelación de datos personales, debe acotarse que el artículo 18 de la LRSIHCP establece que los agentes económicos tienen la

obligación 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, y en el caso que la corrección de datos sea solicitada por el cliente, dispone de tres días hábiles después de solicitada la misma, para remitir la orden de rectificación correspondiente; por consiguiente, siendo que en el presente procedimiento no consta que el consumidor presentara al agente económico la solicitud escrita a la que hace referencia el artículo 21 de la LRSIHCP, es procedente absolver al agente económico denunciado por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

C. Ahora bien, en cuanto al incumplimiento atribuido a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por infracción 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 reflejada en la base de datos de la referida agencia de información, corresponde a los datos proporcionados por el agente económico Telemovil El Salvador, S.A. Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por la infracción administrativa que se le atribuye.

V. Finalmente, ha de resaltarse que no obstante el artículo 25 inciso 2° de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por el agente económico ya ha sido eliminado de la base de datos de la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., sin que a la fecha se refleje reporte alguno a nombre del consumidor, por lo que resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VI. Previo a establecer el monto de la sanción administrativa, es menester aclarar que en virtud de la sujeción a la ley, la Administración pública, únicamente puede actuar sobre la base de una norma previa que la habilite. Es la ley, entonces, la que delimita y construye su actuación. Dicha Administración encuentra su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge el último inciso del artículo 86 de la Constitución, el cual señala que *"Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley"*. En consecuencia, las facultades de los funcionarios de la Administración pública tienen su fundamento último en la propia Constitución, es decir, mediante el principio de legalidad detallado en la misma.

En ese sentido, para fijar el monto de la referida sanción, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de

Crédito de las Personas, que en su artículo 30 letra a) señala que: “*Las infracciones graves serán sancionadas con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.*”

VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso 3° y 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículo 6 inciso 2°, 20 inciso 2°, 28 letra 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) *Tiénese* por parte a la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., por medio de su apoderada general judicial, licenciada

b) *Tiénese* por parte a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado

c) *Dése* intervención al Señor _____ en calidad de interesado legítimo en el presente procedimiento.

d) *Sanciónese* a la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,421.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, *sanción mínima* prevista en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP.

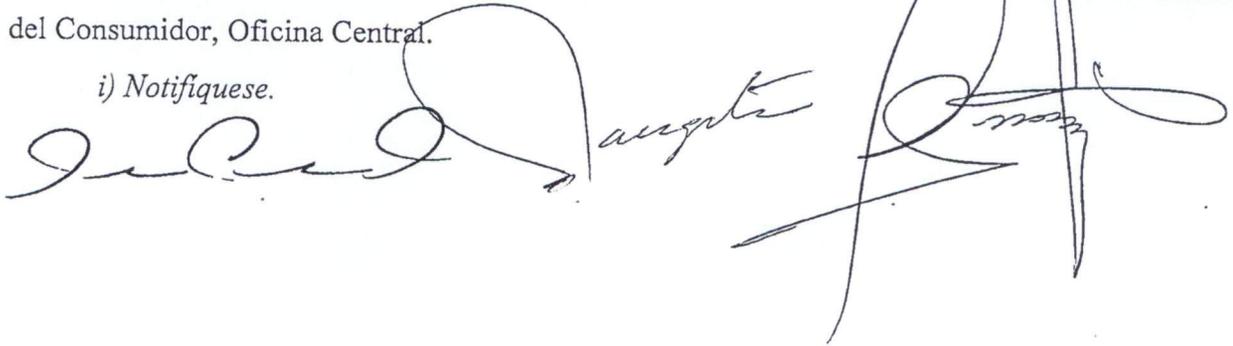
e) *Absuélvase* a la sociedad Telemovil El Salvador, S.A., por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

f) *Absuélvase* a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por la infracción atribuida al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

g) En observancia al inciso quinto del artículo 30 de la LRSIHCP, que preceptúa que el procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la ley de la entidad supervisora –siendo para el presente caso la Ley de Protección al Consumidor–, las sanciones impuestas a la denunciada deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, lo anterior debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo antes relacionado.

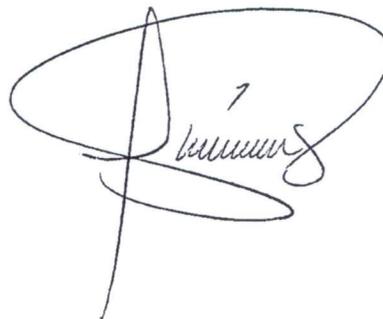
h) *Notifíquese* esta resolución al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Central.

i) *Notifíquese*.

Handwritten signatures and initials in black ink. On the left is a large, stylized signature. In the middle, the word "arguta" is written in a cursive script. On the right is another large, stylized signature.

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

F

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a cursive name.