

1462-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día cuatro de julio de dos mil diecisiete.

El día quince de mayo de dos mil trece, se presentó escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en calidad de apoderada general administrativo y judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada \_\_\_\_\_, por medio del cual se muestra parte en el procedimiento, contesta en sentido negativo la audiencia conferida, y manifiesta que el estado de cuenta presentado por su mandante, refleja saldos pendientes de pago del crédito a nombre del señor \_\_\_\_\_.

Al respecto, se tiene por parte a la proveedora denunciada \_\_\_\_\_, a través de su apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial, licenciada \_\_\_\_\_; y por agregada la documentación que la licenciada \_\_\_\_\_ anexa a su escrito (folios 39 al 42).

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

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1462-12, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra las sociedades \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ (antes DICOM), por supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, –en adelante LRSIHCP–.

II. En dicha denuncia, el consumidor manifestó que posee un contrato de internet móvil con la sociedad \_\_\_\_\_, bajo el número de cuenta con terminación \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), del cual se encuentra al día en sus pagos; sin embargo, le fue denegada su solicitud de crédito para la adquisición de vivienda por parte de una institución financiera, ello por encontrarse reportado por el agente económico en la base de datos de la agencia de información \_\_\_\_\_. Por lo anterior, decidió consultar al agente económico porqué estaba siendo reportado de forma negativa, habiéndole informado que posee una mora pendiente de pago conforme al estado de cuenta número siete seis ocho cero seis uno cero dos (7680-6102), cuenta que no reconoce como suya, ya que en ningún momento ha firmado un nuevo contrato.

Ca

En ese sentido, solicitó su reporte impreso de historial crediticio en la agencia de información y presentó escrito ante el agente económico en fecha catorce de abril de dos mil doce, en el cual solicitó la investigación de su caso, la entrega del finiquito, además de la corrección de su información en la base de datos de la agencia de información mencionada; no obstante lo anterior, indicó que a la fecha de interposición de la denuncia, el problema persistía.

Por medio de la resolución de inicio de folios 32 y 33, se admitió la denuncia contra la sociedad \_\_\_\_\_, por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información \_\_\_\_\_, por las supuestas infracciones establecidas 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. Finalmente, se citó al denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, la licenciada \_\_\_\_\_, apoderada de la sociedad \_\_\_\_\_, presentó el escrito de folios 37, por medio del cual solicitó se le tuviera por parte en el procedimiento, y contestó en sentido negativo la audiencia conferida, argumentando que los estados de cuenta demuestran que el consumidor poseía saldos pendientes de pago, los cuales se respaldan con el respectivo contrato de telecomunicaciones, pues de conformidad a lo establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil, los documentos privados hacen plena prueba de su contenido y otorgamiento, si no ha sido impugnada su autenticidad, por lo que, sobre la base de los argumentos expuestos, solicitó la absolución de las infracciones administrativas atribuidas.

El agente de información por su parte, no contestó la audiencia conferida, no obstante haber sido legalmente notificado tal como consta en el acta de folios 35.

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 \_\_\_\_\_, cometió las infracciones contenidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes de rectificación, modificación o cancelación de datos personales realizadas por el consumidor o cliente; 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) é 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

41

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.



aparentemente, el denunciante ha sido reportado por una deuda con el agente económico denunciado, no obstante manifestar que no ha contratado los servicios de Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.

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 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
<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%

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, la de 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, según expone, existiría una posible afectación a sus derechos mediante el manejo de su historial crediticio, debido a los reportes sostenidos en la base de datos de , ya que,



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

En el presente caso, se cuenta con dos informes emitidos por la sociedad \_\_\_\_\_, en el primero y segundo informe, de fechas veintitrés de abril y veinticuatro de mayo de dos mil doce (fs. 4 y 12), consta que el consumidor ha sido reportado por el agente económico con mora histórica y deuda comercial.

De igual forma, constan agregadas: (i) copia de estado de cuenta correspondiente al número siete seis ocho cero seis uno cero dos \_\_\_\_\_ a nombre del señor

(folios 5); (ii) copias confrontadas de contrato general de telecomunicaciones y anexos de

servicios número

a

nombre del consumidor denunciante, correspondiente al servicio de internet (folios 7 y 8).

Asimismo, a folios 6 aparece copia confrontada del escrito recibido por la proveedora el *diecinueve de abril de dos mil doce*, por medio del cual el consumidor solicitó a

la entrega de finiquito del servicio de internet móvil relacionado a la cuenta con terminación, el cual no fue contratada por su persona, y el retiro de los datos negativos en el sistema de la agencia de información

Ahora bien, a folios 13 del expediente, consta respuesta al requerimiento de información realizado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a

, en la cual la gerente legal del agente económico denunciado, , manifestó que la cuenta de la línea telefónica número siete seis ocho cero seis uno cero dos vinculada el señor fue procesada por fraude, informando que los montos generados por el mismo fueron anulados, lo cual demuestra con el estado de cuenta impreso en el cuerpo de su escrito, el cual aún refleja un saldo acumulado por el monto de cuarenta y nueve dólares con veintiocho centavos (\$49.28) señalando que se habían girado instrucciones al agente de información para que eliminara cualquier información negativa por causa de la sociedad que representa.

C. 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 reportó al señor en la base de datos de la agencia de información, con una deuda comercial al mes de febrero de dos mil doce correspondiente a los servicios contratados asociados con el número siete seis ocho cero seis uno cero dos —y con 7 reportes de mora histórica durante el período de mayo a diciembre de dos mil once, a consecuencia de un saldo que según lo manifestado por la sociedad correspondía a un caso de fraude

Ahora bien, la apoderada del agente económico argumentó en su escrito de folio 37 que la autenticidad de los contratos que respaldan el cobro no se ha impugnado por la vía pertinente, por lo que debe absolverse a su mandante. Al respecto, debe aclararse que en el presente procedimiento no es necesario analizar ni demostrar la legitimidad de las copias de los contratos presentados a este Tribunal, debido a que la misma sociedad reconoció, por medio de su Gerente Legal, que los datos reflejados en el historial de crédito del consumidor fueron anulados debido a que fueron procesados por fraude.



En ese sentido, ha quedado comprobado que el consumidor no recibió por parte del agente económico el servicio asociado con el número

-, y, en consecuencia, no incurrió en la deuda reportada en su historial de crédito por parte de

En relación al grado de intencionalidad con el que ha actuado el agente económico, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En razón de lo anterior, ha quedado establecido que el consumidor no presentaba deuda con la sociedad ; no obstante, el agente económico denunciado reportó información negativa —*basado en la documentación que se encuentra bajo su custodia y de cuya veracidad responde dicha empresa, independientemente del personal externo o interno que tiene acceso a ella*— en la base de datos de la agencia de información, actuando con negligencia grave ya que la misma no pertenecía al denunciante. En ese sentido, este Tribunal ha comprobado la responsabilidad del agente económico configurándose así la infracción contemplada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, pues los datos del reporte no eran exactos o veraces.

**D.** 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, el artículo 18 letra a) 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, la letra b) de la misma disposición, establece que dicho agente económico dispone de *tres días hábiles después de solicitada la misma*, para remitir la orden de rectificación correspondiente.

En el presente procedimiento, consta a folios 6, el escrito de reclamo presentado el **diecinueve de abril de dos mil doce**, por el consumidor a , por medio del cual expresaba su inconformidad con los saldos atribuidos y el reporte de mora generados a su nombre, siendo que él no ha contratado dicho servicio, ni mucho menos ha recibido facturas que amparen la prestación efectiva del mismo, solicitando la eliminación del reporte negativo en la base de datos de la agencia de información.

*af*

En virtud de lo anterior, habiéndose verificado que a la fecha de presentación de la denuncia—siete de mayo de dos mil doce— el consumidor ya había presentado al agente económico a través del escrito antes referido, la solicitud de rectificación de la base de datos, y que al *veinticuatro de mayo de dos mil doce*, se mantenía el reporte negativo en perjuicio del consumidor realizado por \_\_\_\_\_, tal como consta en el informe que corre agregado a folios 12, ha quedado acreditado que el agente económico en mención mantuvo el mal reporte en fecha posterior al plazo que regula la ley; es decir, tres días después de recibir la solicitud del consumidor de retirar los referidos datos, razón por la cual infringió lo dispuesto en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado el agente económico, debe tomarse en cuenta que \_\_\_\_\_, incurrió en tal infracción a la ley de forma dolosa, puesto que la intencionalidad ha quedado evidenciada por cuanto el agente económico conociendo el plazo legal que tenía para responder no atendió la solicitud del consumidor de rectificación, modificación o cancelación de datos, dejó transcurrir el plazo legal establecido para tales efectos, sin tomar acciones o informar justificación alguna, comprobables.

*E.* Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que \_\_\_\_\_ de C.V., cometió las infracciones al artículo 28 letras a) e 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 el artículo 30 de la LRSIHCP*.

**VI.** En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad \_\_\_\_\_, 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 mantenida en la base de datos de la referida agencia de información proporcionada y transmitida por la misma, corresponde a los datos proporcionados por el agente económico \_\_\_\_\_.

Por tal motivo es procedente absolver a la sociedad \_\_\_\_\_, por las infracciones administrativas que se le atribuyen.

**VII.** Por otro lado, ha de resaltarse que el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos, y siendo que en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por el agente económico no ha sido eliminado de la base de datos de \_\_\_\_\_, resulta procedente decretar la rectificación de los mismos.



VIII. Para fijar el monto de la sanción por haberse comprobado la infracción contenida en el artículo 28 letra a) de la LRSHCP, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la referida normativa. Al respecto el artículo 30 letra a) —conforme a la reforma según el Decreto Legislativo No. 440 de fecha 27 de julio de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 150, Tomo 412 de fecha 17 de agosto de 2016—, señala que las infracciones graves a dicha ley se sancionarán de la siguiente manera: *“Las infracciones graves con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, y hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, si la afectación es a intereses colectivos o difusos.”*

En el inciso segundo del artículo antes referido, se establece además que la cuantía de la sanción será impuesta de acuerdo a los siguientes parámetros: gravedad de la infracción, el daño o cuantía de los perjuicios causados, la duración de la infracción, y el beneficio obtenido; así como los criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor: tamaño de la empresa, el impacto a los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, intencionalidad del proveedor, grado de participación en la acción u omisión, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades de telecomunicaciones, mediante la prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz, televisión por cable, internet y servicios de telecomunicaciones, los cuales son ofrecidos a los consumidores a través de sus sucursales ubicadas en todo el territorio salvadoreño; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LRSHCP, con el objeto de garantizar el manejo confiable y seguro de la información que recibe de los consumidores que adquieren, utilicen o disfruten de los servicios que como proveedor de bienes y servicios suministra.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que el agente económico cometió la infracción grave al artículo 28 letra a) de la LRSHCP, por cuanto no atendió el reclamo presentado por el consumidor en el cual solicitaba la rectificación de su historial crediticio, ya que se encontraba siendo reportado con información negativa proveniente de un servicio que no había contratado, situación que debía ser resuelta en el plazo de tres días hábiles después de interpuesta la queja; no obstante, consta a folio 12, que a *un mes con cuatro días* de recibido el reclamo por parte del agente económico, el consumidor continuaba siendo reportado en la base de datos de la agencia de información.

Como se señaló anteriormente incurrió en tal  
infracción a la ley de forma dolosa. Además, ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la

intimidad del consumidor, así como al derecho a la protección en el manejo de sus datos, ya que, a pesar que el señor [redacted] hizo uso de los controles que la LRSIHCP franquea para controlar el tratamiento de los mismos, el agente económico decidió omitir dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 18 letra b) de la LRSIHCP, siendo responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica del consumidor.

Respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico actuó de forma negligente, ya que éste proporcionó, mantuvo y transmitió datos del historial crediticio del señor [redacted] que no eran exactos o veraces, por cuanto la deuda reportada en la base de datos de la agencia de información en el informe de fecha veintitrés de abril de dos mil doce —folio 4—, no correspondía al comportamiento crediticio del denunciante, sino que provenía de una obligación crediticia que fue procesada por un supuesto fraude, situación que fue admitida por el agente económico y que ocasionó un menoscabo al derecho al patrimonio del denunciante durante los meses que duró el reporte en la agencia de información, puesto que la calificación negativa utilizada en el informe objeto de reclamo representaba un factor de riesgo —falta de solvencia— que pudo generar la denegatoria a su solicitud de adquisición de crédito para vivienda por parte de una institución financiera, conforme a lo manifestado por el consumidor en su denuncia.

En ese sentido, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico—una empresa de tamaño grande—, la responsable del incumplimiento de la obligación que posee de reportar información actualizada, verdadera y confiable del comportamiento crediticio del señor [redacted]

máxime cuando se encuentra obligado a responder *por la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información que reporta en la base de datos de la agencia de información, de la cual no consta la eliminación del reporte objeto de reclamo después de que fue presentada la denuncia en el Centro de Solución de Controversias.*

Finalmente, es importante resaltar que la proveedora ya ha sido sancionada en el proceso referencia 354-12, según consta en la resolución de las ocho horas del día doce de junio del presente año, por infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP; es decir, *por la misma infracción que se ha comprobado en el presente procedimiento en perjuicio del señor [redacted]*

, lo cual resulta en una reincidencia y en un incumplimiento reiterado de la ley dentro de un plazo de dos años, tal como lo establece el artículo 49 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor.



IX. 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, 23, 24, 25, 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) Sancionar 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* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales.

b) Sancionar 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* (Decreto Ejecutivo N° del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por 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.

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 al agente económico denunciado que ascienden a la cantidad de CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDO DE AMÉRICA (\$44,842.00) 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 149 de la Ley de Protección al Consumidor.

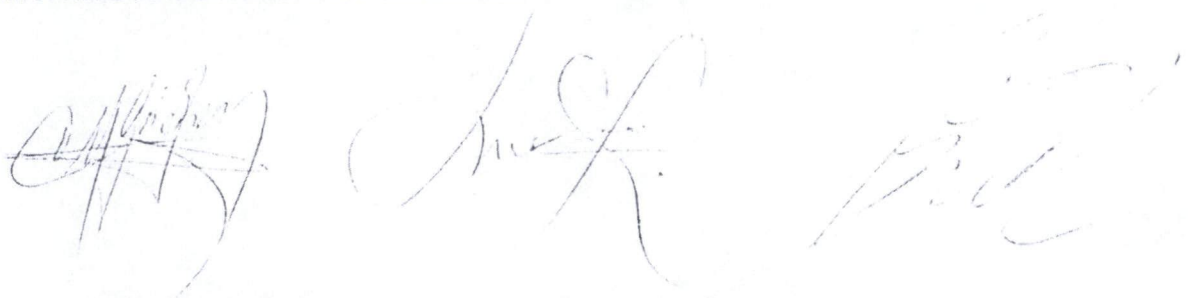
Además, se hace del conocimiento de las partes intervinientes, que esta resolución no admite ningún recurso de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

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

d) Ordenar la cancelación del reporte de mora histórica y deuda comercial del consumidor \_\_\_\_\_, reflejado en la base de datos de la agencia de información \_\_\_\_\_, vinculado al número :

e) Tomar nota del lugar señalado por la licenciada \_\_\_\_\_ para efectos de recibir actos de comunicación.

f) 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/CC