

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**



**LA LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS EN LA
PROTECCIÓN AL DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN
INFORMATIVA**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO (A)
EN CIENCIAS JURIDICAS**

PRESENTADO POR:

**FELICIANO LINARES CARLOS MANUEL (CARNÉ FL10002)
JIMÉNEZ JIMÉNEZ, VILMA CECILIA (CARNÉ JJ10001)
PRIETO SARAVIA, DEBORAH LISSBETH (CARNÉ PS10006)**

**DOCENTE ASESOR:
MSC. NELSON ARMANDO VAQUERANO**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2016

TRIBUNAL CALIFICADOR

**DR. LUIS ALONSO RAMIREZ MENÉNDEZ
(PRESIDENTE)**

**LIC. CARLOS GUILLERMO CORDERO RECINOS
(SECRETARIO)**

**MSC. NELSON ARMANDO VAQUERANO
(VOCAL)**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**Lic. Luis Argueta Antillón
RECTOR INTERINO**

**Ing. Carlos Armando Villalta Rodriguez
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

**Msc. Maestro Roger Armando Arias
VICERRECTOR ACADÉMICO INTERINO**

**Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
SECRETARIA GENERAL INTERINA**

**Licda. Nora Beatriz Meléndez
FISCAL GENERAL INTERINA**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

**Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
DECANO**

**Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
VICEDECANO**

**Lic. Juan José Castro Galdámez
SECRETARIO**

**Lic. René Mauricio Mejía Méndez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**Lic. Miguel Ángel Paredes
DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

Lic. María Magdalena Morales

**COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA
DE CIENCIAS JURÍDICAS**

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por ser siempre mi fortaleza, en quien en los momentos difíciles puse mi confianza y me respondió con su ayuda; por proveerme de salud y sabiduría, durante esta etapa de mi vida. Por darme la fuerza de no desistir. Gracias Dios por tu amor y compasión hacia a mí, todo es en tu honor.

A MIS PADRES: Por su enorme apoyo en todas las áreas de mi vida, económicamente, y muy importante, moralmente, por prestarme la atención para escucharme, para aconsejarme y disciplinarme, brindándome palabras de aliento y motivación y mostrándome su cariño en todo momento.

A MIS ABUELAS: Antonia Feliciano y Nora Molina por estar siempre pendiente de mí en toda mi carrera, mostrándome su cariño, dándome alegrías y por sus plegarias al creador en mi favor.

A MIS HERMANOS: Por estar siempre a mi lado para escucharme y compartir mis vivencias, por brindarme alegrías y mostrarme su apoyo.

Carlos Manuel Feliciano Linares

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizaje y experiencias muy buenas y no tan buenas en las cuales siempre me ha mostrado su fidelidad.

A MIS PADRES: Por los valores que me han inculcado, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, por ser un ejemplo a seguir, por su amor incondicional.

A MI HERMANA: Por ser mi mayor apoyo, mi mejor amiga, mi compañera de desvelos, por estar a mi lado siempre, por ayudarme en todo, por su paciencia, comprensión y ánimo, por llenarme de alegría y amor cuando más lo he necesitado.

A MIS ABUELITOS: Por sus palabras de ánimo, sus consejos, su tiempo y cariño, por toda la alegría que me han brindado.

Deborah Lissbeth Prieto Saravia

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por permitirme llegar hasta etapa de mi vida y siempre impulsarme e iluminarme para seguir hasta lograr mis objetivos, porque en todo momento ha sido el motor y la fuerza de mi vida, y porque todo lo que soy es por él.

A MIS PADRES: Juan José Jiménez Rivera y Olga Cecilia Jiménez, porque me dieron el privilegio de la educación, y me apoyan en todo momento, en todos mis experiencias y trayectoria como estudiante y sobre todo porque me han amado desde siempre.

A MI TIA: Evelyn del Carmen Solís Jiménez, porque como una segunda madre me ha apoyado en mi aprendizaje, y me ha impulsado a desarrollarme como una Abogada de la República.

A MIS COMPAÑEROS Y ASESOR DE TESIS: Carlos Feliciano y Deborah Prieto, por su esfuerzo y trabajo conjunto y a nuestro asesor Nelson Armando Vaquerano, quien con toda su paciencia nos instruyo para obtener el resultado final.

Vilma Cecilia Jiménez Jiménez

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCION	VV
ABREVIATURAS	1
CAPÍTULO I ANTECEDENTES Y EVOLUCION HISTORICA DE LA AUTODETERMINACION INFORMATIVA	2
1.1 REGISTROS	2
1.2 REGISTRO DE DATOS PERSONALES	4
1.4 PROTECCIÓN DE DATOS EN ORGANISMOS INTERNACIONALES	10
1.5 PANORAMA INTERNACIONAL	12
1.5.1 ALEMANIA	12
1.5.3 ESPAÑA	14
1.5.4 REINO UNIDO	15
1.5.5 ITALIA	16
1.5.7 CHILE	19
1.5.8 PERÚ	20
1.5.9 URUGUAY	21
1.6 PROTECCIÓN DE DATOS EN EL SALVADOR	22
CAPITULO II ASPECTOS TEÓRICOS Y DOCTRINARIOS DEL DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA EN MATERIA CREDITICIA	29
2.1 DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA	29
2.1.1 PRINCIPIOS DE LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA	30
2.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA	32
2.1.3 OBJETO Y NATURALEZA	33
2.1.4 FACULTADES DERIVADAS DE LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA	34
2.3. DATO	37
2.3.1 IMPORTANCIA	39
2.3.2 CLASIFICACIÓN	40

2.3.3 BANCOS DE DATOS	41
2.3.4 TRATAMIENTO DE DATOS	42
2.3.5 ETAPAS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	43
2.4 EL CRÉDITO	46
2.4.1 HISTORIAL DE CRÉDITO	46
2.4.2 INFORME CREDITICIO	48
2.4.3 EL SCORING O CALIFICACIÓN DE CRÉDITO	48
2.5 AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS CREDITICIOS O BUROS DE CRÉDITO	51
2.5.1 OBJETIVOS DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIAS	53
2.5.2 ACTIVIDADES Y FUNCIONES	54
2.5.3 FUNCIONAMIENTO	55
2.5.4 OBLIGACIONES	56
2.6 AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS CREDITICIOS EN EL SALVADOR.	58
2.7 AGENTES ECONÓMICOS.	60
CAPÍTULO III DERECHO COMPARADO: LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES.	61
3.1 NOCIONES DEL DERECHO COMPARADO	61
3.2 ALEMANIA	63
3.3 ESPAÑA	68
3.4 ESTADOS UNIDOS	74
3.5 MÉXICO	77
3.6 ARGENTINA	84
3.7 PERÚ	86
3.7 DIRECTRICES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES	91
CAPITULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA RECTIFICACION, MODIFICACION Y CANCELACION DE DATOS Y EL PROCESO ADMINSTRATIVO SANCIONADOR CONFORME A LA LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DEL INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CREDITO DE LAS PERSONAS	103

4.1 PROCEDIMIENTO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS ANTE EL AGENTE ECONÓMICO Y/O AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS.	104
4.2 PRESENTACIÓN DE SOLICITUD ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	108
4.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CONFORME A LA LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	108
4.3.1. INFRACCIONES	115
4.3.2. SANCIONES	118
4.5. POTESTAD SANCIONADORA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	128
CAPITULO V ANALISIS DE JURISPRUDENCIA EMITIDA POR LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Y RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y POSIBLES SOLUCIONES AL PROBLEMA.	130
5.1. SENTENCIA DE AMPARO 118-2002.	130
5.2 SENTENCIA DE INCONSTITUCIONALIDAD 36-2004	133
5.3 RESOLUCIÓN SANCIONATORIA 325-15	136
5.4 RESOLUCIÓN SANCIONATORIA 1034-12	141
5.5 RESOLUCIÓN SANCIONATORIA 1048-12	145
5.6 RESOLUCIÓN SANCIONATORIA 29-13	147
5.7 DATOS ESTADÍSTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	149
5.7 SANCIONES IMPUESTAS POR TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	150
5.8 POSIBLES SOLUCIONES AL PROBLEMA	153
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES	164
BIBLIOGRAFÍA	167
ANEXOS	175

RESUMEN

En la historia del hombre como ser social se observa la evolución de los registros de datos personales. De los primeros registros de datos personales que se tienen son los creados por las leyes Aelia sentía y Papia Poppaea en la Roma de Augusto, en el año 9 a. C, Edad Antigua. En la Edad moderna se generalizan los registros de datos personales que tuvieron un impulso significativo a partir del Concilio de Trento en el año de 1563, que dictó normas regularizando el modo de llevar los libros parroquiales de bautismos y matrimonios.

Posteriormente, se volvió necesario proteger a las personas, del tratamiento de sus datos, y se origina el Derecho a la Autodeterminación informativa, el cual es un derecho bastante nuevo, que tuvo su origen en otros derechos fundamentales de la persona como la privacidad y la intimidad, a través de los cuales se brindó protección a los datos personales hasta antes que este se reconociera.

En El Salvador, el derecho fundamental a la autodeterminación informativa fue reconocido por primera vez en la jurisprudencia salvadoreña en el año 2004, en la sentencia con referencia 2-III-2004, emitida por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en ocasión del proceso de Amparo 118-2002, en el cual se interpuso demanda en amparo contra la empresa DICOM, dedicada a recopilar y comercializar información crediticia.

Se estableció así, que este derecho presupone que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines o límites.

Especial atención merece la protección de datos personales de carácter crediticios, ya que en nuestro país, en la última década, se ha vuelto frecuente la vulneración de este Derecho, por parte de entidades que comercializan con la información personal de los clientes o consumidores, configurando así un historial crediticio, el cual determina en gran medida la concesión o no de un crédito por parte de los proveedores.

Las entidades encargadas de realizar las operaciones de tratamiento de datos, son las Agencias de Información de Datos, y se trata de empresas que se ocupan de recopilar los historiales de crédito de las personas, potenciales prestatarios y proporcionan informes de crédito a los comercios y empresas afiliadas, que son potenciales acreedores, bancos, empresas financieras, entidades emisoras de tarjetas de crédito, etc., quienes se dedican a otorgar créditos y a financiar compras sea en efectivo, tarjetas, órdenes de compra, etc., utilizan estos informes para decidir si conceden el crédito o no, para evaluar el monto del mismo, condiciones o el límite de compra a financiar.

En el giro de estas Sociedades y de los Agentes Económicos, los derechos de acceso, actualización, modificación y cancelación de datos de los clientes o consumidores se pueden ver vulnerados, por esa razón, estos tienen derecho al acceso a la información, referente a su historial crediticio y de tener la posibilidad de rectificar, modificar o cancelar cualquier dato erróneo o inexacto, que de ellos se maneje por parte de los Agentes económicos o por una Agencia de Información de datos.

El artículo 20 de la Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, con epígrafe “ejercicio de los derechos”, establece que los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito, podrán ser ejercidos por el

consumidor o cliente ante el Agente Económico, Agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, pudiendo el consumidor o cliente, realizar reclamo para rectificar sus datos por los medios establecidos en la presente ley, incluyendo los medios tecnológicos, agregando la documentación probatoria al respecto.

Asimismo, la citada ley en el artículo 6, faculta al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para conocer e imponer las sanciones respectivas a los Agentes Económicos y Agencias de información que incurran en infracciones a la misma.

En ese orden de ideas, del estudio de resoluciones sancionatorias emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, y de datos proporcionados por la misma Institución, se ha notado que frecuentemente los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de Datos incurren en el cometimiento de las infracciones contenidas en el artículo 28 letras a) e i) de la referida ley, pues se ha brindado información sobre el número de sanciones impuestas a los Agentes Económicos y agencias de información datos en aplicación de la citada Ley, en el período comprendido desde al año 2012 a la actualidad, donde se evidencia que la mayoría de las sanciones impuestas, son por las infracciones contenidas en los literales a) e i) del artículo 28 de la misma ley.

En ese sentido, se considera necesario proponer soluciones que ayuden a la disminución del cometimiento de las infracciones antes mencionadas, ya que teniendo en cuenta el papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia asegurar que las personas naturales o jurídicas tengan un acceso real al mismo, y es que en muchas ocasiones debido al manejo inexacto de los datos crediticos de los clientes o consumidores, por parte de los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de Datos, los créditos

solicitados les son denegados por poseer mala calificación crediticia, obligándolos a incurrir en mecanismos informales de crédito pudiendo ser víctimas de usura.

Por tal razón, se ha evidenciado que aún con los mecanismos de protección que brinda la Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, los derechos de acceso, actualización, modificación y cancelación de datos de los clientes o consumidores, aún se siguen vulnerando, siendo las infracciones más frecuentes las reguladas en el art. 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.

En vista de ello, para solventar dicho problema, se puede considerar el incremento en el monto de las sanciones, esto para que sirva de advertencia a los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de Datos, para no vulnerar los derechos de los usuarios y consumidores amparados en esta ley, en vista que para evitar que se sigan cometiendo actos ilícitos en detrimento de los consumidores o clientes, se puede considerar que la imposición de una multa es la mejor forma de combatir las malas prácticas del mercado, ya que es de conocimiento que las Sociedades que administran datos personales lo hacen para percibir un beneficio económico.

INTRODUCCION

La investigación denominada “La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas en la protección del Derecho a la Autodeterminación Informativa en materia crediticia”, se ha elaborado como requisito previo a obtener el grado académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador.

El fin que se pretende, es determinar si el régimen sancionador establecido en la referida ley, por el cometimiento a las infracciones descritas en el artículo 28 letras a) e i) de la citada ley, consistentes en “desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales” y “proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces”, brindan o no una cobertura suficiente al derecho a la autodeterminación informativa de los usuarios; y en virtud de ello, plantear posibles propuestas que contribuyan a la mejora en el tratamiento de los datos.

Asimismo, se pretende comprobar, si a pesar de la vigencia y aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, los derechos consagrados en la misma, siguen siendo vulnerados, lo que se logra al confirmar, si las infracciones descritas en el art. 28 letras a) e i) de la citada ley, son las que con mayor frecuencia cometen los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de Datos.

El tema en mención es importante, pues en la actualidad, el tratamiento de los datos crediticios está supeditado a los Agentes Económicos y Agencias de Información de datos, que tratan y comercializan con los datos de muchas

personas, configurando un historial para cada una, que contiene una calificación respecto a su comportamiento crediticio; por lo que, al ser transmitidos de forma errónea o desactualizada a una tercera persona, pueden causar un perjuicio, pues de ellos depende la concesión o no de un crédito, por lo que es menester, que en dicho tratamiento concurren las facultades que se derivan de la Autodeterminación Informativa.

En su conjunto, la investigación se compone de cinco Capítulos; el Capítulo I se denomina “Antecedentes y evolución histórica del Derecho a la Autodeterminación Informativa” el cual es abordado de manera cronológica, desde la creación de los registros y origen de los registros de datos personales, a la necesidad de fundamentar la protección de los datos personales en derechos como la privacidad e intimidad; y posteriormente se hace un repaso de la evolución histórica en la legislación antecedente de la protección de datos personales en los principales países del continente Europeo y Americano.

El Capítulo II ha sido denominado “Aspectos Teóricos y Doctrinarios del Derecho a la Autodeterminación Informativa en Materia Crediticia”, en el cual se hace referencia a la autodeterminación informativa; al crédito y a las funciones de los Agentes Económicos y las Agencias de información de Datos.

El Capítulo III se denomina “Derecho comparado referente a los Derechos de Acceso, Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos Personales” en el cual se hace un estudio comparativo entre la legislación vigente de algunos países, con la legislación de El Salvador en lo que respecta a las infracciones contenidas en las letras a) e i) del art. 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, que consisten en “desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales” y “proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean

exactos o veraces”; asimismo, se hace una comparación de las sanciones estipuladas para tales infracciones y los entes encargados de imponerlas.

El Capítulo IV se denomina “Procedimiento para la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos, y Procedimiento Administrativo Sancionador conforme a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas”, en el que se desarrolla el procedimiento de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos a seguir por el cliente o consumidor ante el Agente Económico y/o Agencia de Información de Datos, posteriormente se desarrolla el Procedimiento administrativo sancionador aplicado por la Defensoría del Consumidor conforme a las infracciones contenidas en el art. 28 letras a) e i) de la ley.

El Capítulo V se denomina “Análisis de Jurisprudencia emitida por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor y posibles soluciones al problema”, que contiene un estudio de sentencias emitidas por la Sala de lo Constitucional en materia de protección de datos y de resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, con el objeto de realizar algunas valoraciones de las mismas; asimismo se pretende demostrar a través de tabulaciones estadísticas que las infracciones ya mencionadas, son las que con mayor frecuencia se cometen; de esta forma, proponer alternativas que coadyuven a la disminución del cometimiento de infracciones que menoscaben la dignidad de las personas por ejercen un manejo inadecuado de sus datos.

ABREVIATURAS

Art.: Artículo

Cn.: Constitución de la República de El Salvador

Inc.: Inciso

a. C: Antes de Cristo

SIGLAS

LRSIHCP: Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

SSF: Superintendencia del Sistema Financiero

DC: Defensoría del Consumidor

CE: Consejo de Europa

ONU: Organización de las Naciones Unidas

LORTAD: Ley Orgánica sobre regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

CNPD: Comisión Nacional de Protección de Datos

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos.

FOIA: Freedom of Information Act es decir Ley de libertad de la información.

AE: Agente económico.

AID: Agencia de Información de datos.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES Y EVOLUCION HISTORICA DE LA AUTODETERMINACION INFORMATIVA

El capítulo inicial tiene como propósito señalar los antecedentes del derecho a la Autodeterminación Informativa, iniciando por la creación de los registros generales y los registros de datos personales, a la necesidad de fundamentar la protección de los datos personales en derechos como la privacidad y la intimidad; y el posterior reconocimiento propio del derecho a la Autodeterminación Informativa. Se realiza, un paso de forma cronológica, atendiendo a la división de etapas de la historia que realiza el Alemán Cristóbal Cellarius¹, de los antecedentes más significativos de algunos países de Europa y América.

1.1 Registros

Se tiene conocimiento que los registros se crearon y desarrollaron en la Edad Antigua desde el siglo I a.C. hasta el siglo IV d. C., se distinguen claramente dos épocas registrales: la ptolemaica² o de influencia griega y la época de dominación romana. Cada época responde a la idea de publicidad de las transmisiones a través de un Registro, pero no se habla de dos épocas

¹En el siglo XVII, el historiador protestante Cristóbal Cellarius (1638-1707), en su obra Historia Antigua (1685) separa la Historia Universal en tres edades: Antigua (hasta el año 324); Media (Hasta el año 1453); y Moderna que se extendía desde tal fecha hasta 1789, en http://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=16945

²Se denomina así a la dinastía de Ptolomeos o lágidas (que proviene de Lagos, padre de Ptolemo), con la cual se abrió páginas a la historia de una familia que gobernó a Egipto. *Ptolomeos: Una dinastía condenada a trescientos años de soledad*, Revista La Tadeo, Vol. N° 65, (2001): 22-23.

totalmente diferentes de publicidad registral. Lo que ocurre, es que por una serie de razones, cae en desuso el Registro de la primera época y luego se advierte la necesidad de evitar el caos introduciendo una nueva institución registral en la época de la dominación romana.³

En la época *ptolemaica*, los registros o *katagrafé* surgen a partir del siglo III a.C., dicha denominación denotaba el registro y también el certificado más resumido de lo que resultaba del archivo y que expedían los encargados de dicha oficinas. Esos registros cumplían una doble función: recaudatoria de tributos y de publicidad inmobiliaria. Existía, pues, la obligación de inscribir el acto o contrato en el registro, y es aquí, precisamente, donde resalta su cometido de publicidad registral. Sin embargo, las instituciones se desgastan o evolucionaban, de suerte que el *katagrafé* que eran los registros de impuestos organizados con fines de recaudación de impuestos y la publicidad de los bienes raíces en esa época, cayó en desuso, lo que permitió la aparición de los archivos de adquisiciones o registros de propiedad en la época de la dominación romana, aproximadamente en el año 55 después de Cristo.

Al frente del registro se hallaban los *bibliofilakes*, que eran una especie de registradores, ante quienes por declaración y a través de una instancia, se hacía constar la inscripción enajenación o gravamen de fincas a nombre del disponente y las circunstancias del contrato proyectado. El archivo, probablemente, estaba organizado alfabéticamente por los nombres de los propietarios con sus respectivos índices, que a la vez eran extractos de la documentación archivada, conformados por el sistema de folio personal, es decir, agrupando, bajo el nombre del propietario, las fincas, cargas y derechos. Estos registros, organizados por los romanos, cobraron importancia, puesto que no contaba con la institución registral, sin embargo, aquéllos

³Pedro Alfonso Labariega Villanueva, *Historia del derecho*, "Devenir histórico del Registro público de comercio" (México D.F.: Instituto de Investigación Jurídica de la UNAM, 2006) 290

desaparecieron en el siglo IV, en tiempos de Diocleciano⁴; época, en que la transmisión se realizaba consensualmente.

Las instituciones romanas como el *mancipatio*, que es un contrato verbal, formal y solemne con el que se transmitía la propiedad de las cosas mancipables⁵ y la *in iure cesio*, que significa cesión ante el tribunal, fueron el cauce idóneo de importantes manifestaciones de la publicidad de los derechos reales. Efectivamente, el derecho romano utilizó la publicidad de las transacciones para legitimar y al mismo tiempo restringir la cesión de bienes muebles e inmuebles valiosos.⁶

1.2 Registro de datos personales

Los registros más antiguos de los cuales se tiene conocimientos, pero que carecen de generalidad, son los de las cofradías, caballerías y otros.⁷

Sin embargo de las distintas clases de registros que fueron ocurriendo a la largo de la historia, existen los registros, archivos o bases de datos personales, que son aquellos que guardan información sobre datos de carácter personal, es decir datos que permiten identificar a una persona ya sea directa o indirectamente, por ejemplo: su nombre, apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección postal o la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el

⁴Diocleciano: emperador de Roma desde 284 hasta 305, El bajo imperio: Diocleciano y Constantino, <https://gradohistoriaarteuned.files.wordpress.com/2013/10/temaxivdioclecianoyconstantino.pdf>.

⁵En la Antigüedad se designaba con dicho término a las cosas que se tienen en auténtica propiedad, como Fundos rústicos y urbanos, los esclavos, los animales de tiro y carga y las servidumbres rústicas pero no las urbanas.

⁶ Labariega, *Historia del derecho*, 291-292

⁷Carlos G. Gregorio, *Transparentar al Estado: La experiencia Mexicana de Acceso a la información*, "Protección de datos personales: Europa Vs Estados Unidos, todo un dilema para América Latina (México D.F: Unidad de Investigación Jurídica de la UNAM, 2007), 239

número de identificación fiscal, el número de matrícula del coche, la huella digital, el ADN, una fotografía, el número de seguridad social, etc.⁸.

El hombre como ser social, a lo largo de la historia observa la evolución de los registros de datos personales, que él mismo fue ideando, para mantener vigente la memoria por los hechos pasados.⁹

De los primeros registros de datos personales que se tienen son los creados por las leyes *Aelia Sentia*¹⁰ y *Papia Poppaea*¹¹ en la Roma de Augusto, en el año 9 a. C¹², que se sitúa en la Edad Antigua.

En la Edad moderna se generalizan los registros de datos personales que tuvieron un impulso significativo a partir del Concilio de Trento en el año de 1563, que dictó normas regularizando el modo de llevar los libros parroquiales de bautismos y matrimonios. Luego, la práctica impuso las defunciones; con el tiempo, estos asientos fueron utilizados y admitidos como prueba en los contenciosos civiles.¹³

La imprenta, hasta el siglo XVI con los incunables, abrió el gran cauce de la comunicación sin fronteras, y al mismo tiempo, facilitó la acumulación y guarda

⁸Abogados y Notarios Legal Corp; *el derecho a la protección de datos personales*, http://legalcorp.com.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=26:elderecho-a-la-proteccion-de-datos-personales&catid=2:actualidad&Itemid=3.

⁹Sebastian D. Alanis, *Responsabilidad de las empresas de análisis crediticio, Lecciones y Ensayos*, Número 77, (Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2002), 176.

¹⁰La Lex Aelia sentia, fue promulgada por César Augusto y tendía a restringir las manumisiones de esclavos (la concesión de libertad de los esclavos) por actos entre vivos, a fin de cortar ciertos fraudes y las liberaciones hechas por amos muy jóvenes. Diccionario de derecho, Diccionario online, <http://universojus.com/definicion/lex-aelia-sentia>.

¹¹La Lex Papia Poppaea era una ley rogada por los cónsules epónimos M. Papius Mutilus y C. Poppaeus Sabinus, en 9 d.C., introduce modificaciones que no sólo complementan, sino que mitigan, modifican o anulan el riguroso marco de la Lex Iulia de Maritandis Ordinibus, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, *Lex Julia de Maritandis Ordinibus leyes de familia del emperador César Augusto (Anuario mexicano de Historia del Derecho, Volumen XIV)*

¹²Diana de Slavin, *La Protección de Datos Personales*, MERCOSUR, (Buenos Aires: Editorial Depalma, 1999), 92.

¹³Gregorio, *Transparentar al estado*, 299-300

de las descripciones, de los conocimientos y de las narraciones.¹⁴ También con el tiempo y por la creciente relevancia social de los datos, las autoridades civiles crearon los registros civiles, por ejemplo en España en 1749, Francia en 1743 y Alemania en 1784 y también se crearon los registros de propiedad.

Originalmente, los registros se realizaban en libros en blanco en forma actuada; luego fueron sustituidos por libros con textos impresos en los que se completaban los datos personales. La utilidad de estos libros dependía del sistema de generación de índices¹⁵; así cada libro que naturalmente registraba los datos cronológicamente, tenía unas páginas al final para crear índices alfabéticos por apellidos.¹⁶ Cuando los datos y referencias se centraron en la persona para fijar sus condiciones, cualidades, hechos, defectos y situaciones, es decir comunicar los elementos de su ser y de su tener, se formaron los archivos y registros de papel y de cartón, que acumularon todo el continente del hombre, desde el nacimiento hasta muchos más allá de su muerte.

Sin embargo, con el avance informático que el hombre ha impulsado se ha permitido que todos aquellos registros o ficheros de papel o de cartón, diseminados en distintos espacios físicos, se encuentren hoy en formato digital para su consulta, en forma automática, sistemáticamente organizada y concentrada toda la información relevante sobre él.¹⁷ Además de la permisión de control estatal que se permite a diferencia de muchos años atrás, en los que dicho control era muy débil pues el uso de los datos se limitaba al establecimiento de parentesco, propiedad u otra relación jurídica.¹⁸

¹⁴Alanis, *Responsabilidad de empresas de análisis crediticio*, 176-177

¹⁵ El hombre ha creado innumerables sistemas de registros pero su principal problema fue encontrar mecanismos de búsqueda en esos registros. Así los índices pudieron resolver las búsquedas en los registros de papel”, Carlos G. Gregorio, *Transparentar al estado*, 299-300.

¹⁶Ibíd.

¹⁷ Alanis, *Responsabilidad de empresas de análisis crediticio*, 176-177

¹⁸ Gregorio, *Transparentar al estado*, 300

1.3 Derechos antecedentes de la autodeterminación informativa

Para hablar de la protección de datos como un derecho, ha tenido que pasar mucho tiempo, a pesar que ya en el siglo XX su presencia se vio como una realidad tangible. Esta facultad es catalogada por autores como Sanmartín Alcazar¹⁹ como un “derecho del siglo XXI”, refiriéndose incluso a este como un derecho de cuarta generación, de los que se refieren a la biotecnología y a las telecomunicaciones.

Tal como referíamos, es un derecho bastante nuevo, que tuvo su origen en otros derechos fundamentales de la persona, como la privacidad y la intimidad, a través de los cuales se brindó protección a los datos hasta antes que tal derecho naciera.

La autora Isabel Cecilia del Castillo Vásquez hace mención de lo expuesto por una serie de autores sobre la intimidad y la privacidad como origen y como derecho base de la autodeterminación informativa. Davara Rodríguez refirió en su momento el *habeas data* con la intimidad, como base o fundamento de la autodeterminación informativa, Lucas Murillo de la Cueva, por el contrario señala incorrecto utilizar el concepto de intimidad como fundamento de la protección de datos, pues no solamente los datos de carácter personalísimo se tomaran en cuenta, sino en general los que serán objeto del tratamiento. Es decir la intimidad contemplaba solo datos de carácter personalísimo, pero existen datos que a pesar de no ser tan íntimos necesitan protección para no vulnerar la dignidad del individuo.

Pérez Luño va más allá, refiriéndose a una noción abierta de intimidad, con una dimensión interna, en la cual se reconoce la introspección, la soledad y el ensimismamiento, relacionan la protección de datos con la dimensión externa

¹⁹Isabel Cecilia del Castillo Vásquez, *Protección de Datos: Cuestiones Constitucionales y administrativas*, “el derecho a saber y la obligación de callar” (Madrid: Editorial Aranzadi S.A, 2008), 53.

contemplada como un derecho activo de control sobre flujo de informaciones que conciernen a la persona. Ortiz Vallejo, niega lo anterior asegurando que la intimidad y la protección de datos protegen una misma realidad.²⁰

A pesar que los autores no concuerden en cuál de los dos derechos citados, es el origen y antecedente más próximo a la autodeterminación informativa, estos fueron los primeros derechos bajo los cuales se ampararon los datos de las personas, y que permitieron el nacimiento de una facultad o derecho del siglo XXI.

Privacidad e Intimidad

Cuando se habla sobre intimidad, algunos retroceden hasta Adán y Eva, y es que cubrir parte del cuerpo con una hoja de higuera era el primer paso en la preservación de nuestra privacidad respecto de otros.²¹

En el campo del derecho, es obligada la referencia al juez americano Thomas Cooley que ya en 1888 acuñó la conocidísima definición de privacidad como “The Right to be Let Alone”, el derecho a ser dejado solo, a ser dejado en paz.²²

El derecho a la vida privada o The Right of Privacy, como se le conoce en el Common Law norteamericano, tiene su origen en 1890, cuando dos jóvenes abogados de Boston, Samuel D. Warren Y Louis Brandeis, escribieron un ensayo titulado “The Right to Privacy”, publicado en la revista Harvard Law Review, donde desarrollaron el concepto “To be Let Alone”, es decir, el derecho a la soledad, el derecho a no sufrir interferencias, ni del Estado ni de

²⁰ibíd. 221-226

²¹Ahti Saarenpää, “Europa y la protección de los datos personales”, *Derecho Informático*, N° 3 (2003):18

²²José Luis Piñar Mañas, *Protección de datos personales*, “¿Existe Privacidad?” (Lomas de San Ángel, México: Tiro Corto editores, 2010), 16.

terceras personas, en asuntos que sólo corresponden a la esfera de su privacidad.²³

El origen está relacionado con el desarrollo acelerado de la información y fundamentalmente con los medios de comunicación masiva, en este entonces representado por los diarios.²⁴ En el artículo Warren Brandeis se encuentra, como dice García San Miguel, una definición ya clásica que hizo fortuna; la intimidad es “The Right to be Alone”, el derecho a estar solo, el derecho a la soledad.²⁵

Asimismo, se tiene un antecedente en 1945, la Declaración Universal de Derechos Humanos que, si bien no contenía mención alguna a la protección de datos de carácter personal. Su articulado sí, pretendía ya por completo la defensa de la dignidad Humana en sus diversas facetas, junto con el libre desarrollo de la personalidad humana.

En 1950 se crea el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y a las Libertades Fundamentales, que continúa otorgando una especial protección a la vida privada de las personas.²⁶ En 1966, se lee en el art. 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: "Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio, su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación".²⁷

²³ Raúl Chaname Orbe, “Hábeas data y el derecho fundamental a la intimidad de la persona” (Tesis para optar el grado de Magister en Derecho, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2003), 21. Samuel D. Warren, fue casado con la hija de un conocido Senador de la República de apellido Bayard, y debido a la vida aventurada que llevaba fue objeto de comentarios respecto a facetas que correspondían a su vida privada; esto incomodó grandemente al joven abogado, quien se asoció con Louis Brandeis, y escribieron el ensayo en referencia.

²⁴Ibíd.

²⁵Owaldo Alfredo Gozaini, *Derecho Procesal: habeas data: protección de datos personales*, (Buenos Aires: Rubinzal–Culzoni Editores, 2001), 22.

²⁶ Del Castillo, *Protección de Datos*, 81

²⁷ De Slavin, *La Protección de Datos Personales*, 104

La Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa en la Resolución 428 de 1970, define la vida privada como “El derecho de vivir la vida de cada uno con un mínimo de interferencia”, asegurando que incluye la protección de la divulgación de información dada y recibida por el individuo de manera confidencial.²⁸

De esta manera, la protección de datos se fundamentaba en la garantía de los derechos de la privacidad e intimidad; sin embargo, como aseguró el autor Murillo de la Cueva “Naturalmente esta opción conduce a la afirmación de un nuevo derecho fundamentalmente a partir del citado precepto constitucional que corresponda con ese bien jurídico que es menester garantizar”²⁹

1.4 Protección de datos en Organismos Internacionales

Inicialmente, la protección de datos, como ya lo habíamos indicado, se realizó a través de los derechos de la privacidad e intimidad; sin embargo, debido a varios esfuerzos, poco a poco se concretó la protección de los datos por medio de diversos Organismos Internacionales.

Se considera como el primer origen de lo que después se ha denominado derecho a la protección de datos de carácter personal a la resolución 68/509/CE de la Asamblea del Consejo de Europa sobre los derechos humanos y los nuevos logros científicos y técnicos, la cual fue resultado de la constitución en 1967 de la Comisión para el Estudio de las Tecnologías de la Información y su potencial incidencias en los derechos de las personas; a pesar que no hacía alusión específica a la protección de datos como tal, dejaba entre ver la necesidad de instruir mecanismos de protección. Este primer

²⁸Ibíd. 226

²⁹Ibíd. 238

interés por la protección de los datos personales ante los tratamientos Informatizados, impulsó otros resultados. En septiembre de 1973 el Comité de Ministros del Consejo de Europa, realizó algunas recomendaciones a los Gobiernos de sus Estados miembros, respecto a la creación de bancos de datos en el sector privado.

Estas recomendaciones marcan un aspecto importantes, pues con ellas aparecen lo que luego se concretarían como principios básicos de la protección de datos y sus correspondientes derechos, contemplado el derecho de acceso a los datos dentro de un tiempo razonable, mediante un pago moderado y el derecho a rectificar, contemplar o suprimir los datos inexactos o falsos, con la posibilidad de incluir sanciones y recursos en caso de inobservancia de los principios fundamentales.³⁰

Posteriormente, viene el Convenio 108 del Consejo de Europa para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de sus datos de carácter personal, firmado en Estrasburgo el 28 de enero de 1981, el cual tiene como objetivo “Garantizar en el territorio de cada Estado parte, a cualquier persona física, el derecho fundamental a la vida privada, con respecto al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal”. Estableciendo en la parte de los principios y garantías, el derecho de información, acceso, rectificación y borrado, y la disposición de recursos como garantías complementarias a la persona.³¹

Otra norma fundamental en el ámbito que se aprobó durante este periodo, es la Resolución del 14 de enero de 1990, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, relativa a los principios rectores para la reglamentación de los ficheros computarizados de datos personal, la Directiva 95/46/CE.

³⁰Miguel Ángel Davara Rodríguez, La protección de datos en Europa: principios derechos y procedimiento (Madrid: Grupo Asnef Equifax, 1998), 32.

³¹Ibíd. 34-37

Por último, desde los años 90, se han ido aprobando diferentes normas de ámbito internacional. Algunas de ellas tienen en cuenta los aspectos referentes a la protección de datos personales, incluyendo las recomendaciones del Convenio 108 del Consejo de Europa, como el Convenio de Schengen de 19 de enero de 1990, Convenio Europol de 26 de julio de 1995, Convenio de Cooperación en Materia Aduanera y creación de un sistema de creación del Sistema de Información Aduanero de 23 de enero de 1998.³²

1.5 Panorama Internacional

Luego de hacer referencia al origen de los registros y consecuentemente de los registros de datos personales, de los derechos que anteceden a la autodeterminación informativa y de haber mostrado el surgimiento de instrumentos normativos emitidos por organismos internacionales sobre protección de datos, corresponde hacer un repaso de la evolución histórica de la legislación referente a la protección de datos personales, en los principales países del mundo que han regulado sobre dicha materia, estamos hablando aquí de la época contemporánea, entre finales del siglo XX e inicios del siglo XXI.

1.5.1 Alemania

En este país la protección de datos comienza por la preocupación de la información que puede ser manejada por la policía, ya que en la de década de

³²Emilia Zaballos Pulido, “Protección de datos personales en España: Evolución Normativa y criterios de aplicación” (Memoria para optar al grado de Doctor, Facultad de Derecho, Universidad Complutense de Madrid, España, Madrid, 2013), 87-91.

los cuarenta los nazis pudieron ejercer el control de la población con los datos del censo y los archivos del gobierno, que fueron utilizados para identificar a los judíos y a otros grupos de víctimas de genocidios, lo que motivaron que el derecho a la privacidad fuera incluido en la constitución Alemana de la posguerra. A pesar de ello, en 1970, la Policía Alemana fue pionera en el uso de perfiles computados para capturar a los miembros de las organizaciones terroristas Rote Armee Fraktion (Fracción del Ejército Rojo), pero esa forma de investigación generó muchas protestas y fue uno de los argumentos que llevó a Alemania a sancionar probablemente una de las leyes más duras del mundo en materia de protección de datos.³³

Es por ello que Alemania contó con el antecedente de haber legislado la primera ley europea de las llamadas leyes de primera generación de protección de datos en el Estado de Hesse. En 1970, se promulga la Datenschutz, Ley sobre Tratamiento de Datos Personales del Estado de Hesse en la República Federal de Alemania, con el que se pretendía normar la información de los datos nominativos, brindados por las autoridades y administraciones públicas del Estado, Municipio, Entidades Locales Rurales, así como las demás personas jurídicas de derecho público y agrupaciones sujetas a tutela estatal.

Posteriormente se dicta la Bundesdatenschutzgesetz, Ley Federal de Protección de Datos de la República Federal Alemana de 1977, en la cual se establece una normativa general de principios susceptibles de ser aplicadas subsidiariamente a otros ámbitos o contextos. Dicha ley contempla disposiciones generales cuyo objeto es evitar el detrimento de intereses dignos de protección de las personas naturales afectadas por el tratamiento automatizado de datos que le concierne efectuados por el sector público y privado³⁴

³³ Gregorio, *Transparentar al Estado*, 308-308.

³⁴ Gabriel Gutiérrez Freixas, *La protección de los datos de carácter personal en el Derecho Español* (Madrid: Editorial Bosch, 2001), 68.

1.5.2 Suecia

Suecia dictó su primera legislación sobre la protección de datos por medio de la Data Lag de 1973, con la cual imponía un sistema de registro abierto para publicar los bancos de datos personales relativos a personas físicas, realizados por medios automatizado, los que debían ser previamente autorizados para funcionar, asociado a una autoridad de control, (Data Inspektionen) que vela por el respeto de la ley, con facultades inspectoras, normativas y procesales para requerir la aplicación judicial de sanciones; asimismo, contemplaba un extenso catálogo de ilícitos sancionados penalmente con penas alternativas de multa y privativas de libertad.

Posteriormente, surge una nueva generación de leyes que confirieron un abanico de facultades al titular de los datos como el de Información, acceso, rectificación y cancelación; de igual manera, se dio una preocupación adicional, por brindar garantía ante el tratamiento de los denominados datos sensibles, que son aquellos que por su naturaleza suponen un riesgo en su tratamiento, ya será porque lesionan la intimidad de la persona o bien porque la exponen a prácticas discriminatorias.³⁵

1.5.3 España

El derecho a la protección de los datos personales surgió en España con la Constitución de 1978, ya que los constituyentes españoles pensaron que el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las

³⁵Alberto Cerda Silva, “Autodeterminación informativa y leyes sobre protección de datos”, *Derecho Informático*, N. 3 (2003): 58-59.

telecomunicaciones era una amenaza para los derechos fundamentales de los ciudadanos. De esta manera incorporaron en la Constitución española, en el artículo 18.4, una garantía de protección a las personas frente a la informática, que tiene por objeto limitar el uso de la informática para garantizar el honor, la intimidad familiar y personal de los ciudadanos junto al pleno ejercicio de sus derechos. Cinco años más tarde, con el fin de garantizar los derechos y las libertades de las personas físicas, y en particular su intimidad frente a la utilización de la informática, se dio un desarrollo legislativo al mencionado artículo de la Constitución, por medio de la Ley Orgánica 5/1992 sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, promulgada en 1992.

La LORTAD fue la primera ley orgánica española referida a la protección de los datos de carácter personal. Siguiendo la línea de las leyes de protección de datos de tercera generación, la exposición de motivos de la LORTAD anunciaba la protección de los bancos de datos personales desde una perspectiva funcional que no se limitó a su tutela en cuanto meros depósitos de informaciones, sino como una globalidad de procesos o aplicaciones informáticas que se llevan a cabo con los datos almacenados y que son susceptibles, si llegasen a conectarse entre sí, de configurar un perfil informático personal.³⁶

1.5.4 Reino Unido

La primera ley de protección de datos personales británica, fue la Data Protection Act, surge el 12 de julio de 1984, sus principios y reglas se

³⁶Carlos Eduardo Saltor, “La protección de datos personales: Estudio comparativo Europa-América con especial análisis en la situación de Argentina” (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2013), 190-192

caracterizaron por la generalidad y la flexibilidad. Unos años más tarde se promulga la Ley de Protección de Datos de 1998³⁷, cuyo ámbito de aplicación se extiende a la información que se procese mediante sistemas manuales o automatizados la información que se procese automáticamente o manualmente. Dicho cuerpo legal integra los principios de protección de datos.

La información que se procesa o procesará en forma manual, para quedar dentro del ámbito de aplicación de la ley, debe formar parte de un sistema de ficheros relevante, es decir, estar relacionada con individuos y estructurada en forma tal, que la información específica relacionada con individuos en particular o con criterios concretos, sea rápidamente accesible.³⁸

1.5.5 Italia

La República de Italia aprobó su ley de protección de datos personales: Ley Italiana de Protección de la Persona en el Tratamiento de sus Datos Personales,³⁹ luego modificada en mayo y julio de 1997 por las leyes 123/97 y 255/97, respectivamente.

Esta ley italiana fue una de las últimas leyes europeas de protección de datos en dictarse. Entró en vigor el 8 de mayo de 1997 y su más reciente modificación fue realizada por la ley 467 del 28 de diciembre del año 2001. Esta ley contiene en su articulado a todos los principios y derechos en materia de protección de datos.

En cuanto al incumplimiento por parte del titular del banco de datos, de los principios y derechos de protección de datos, la ley establece sanciones

³⁷Ibídem, 258-259

³⁸ Chanamé, "Hábeas data", 194-195

³⁹Ley Italiana de Protección de la Persona en el Tratamiento de sus Datos Personales, N° 675/96 (31 de diciembre de 1996, publicada en el Boletín Oficial de 8 de enero de 1997)

administrativas, con importantes multas y penas de privación de libertad para aquellas acciones que tipifica como constitutivas de delitos, con base en principios de incriminación de conductas dolosas. La ley italiana de protección de datos autoriza la incorporación de datos personales en los archivos de información patrimonial y solvencia económica, sin consentimiento del afectado.⁴⁰

América

En el constitucionalismo Americano, diversas cartas fundamentales incorporan en sus ordenamientos el derecho a la Autodeterminación Informativa o libertad informática y la institución del *Habeas Data*, tal es el caso de Brasil⁴¹, Colombia, Paraguay, Perú⁴², Argentina, Ecuador⁴³, Venezuela⁴⁴ y Bolivia⁴⁵.

Por otra parte algunos países americanos regulan el derecho a la protección de datos, a través de sus legislaciones secundarias, donde consagran principios y derechos a favor de la persona de quien se tratan los datos; por lo que señalaremos algunos de ellos.

⁴⁰ Saltor, "Protección de datos personales", 251

⁴¹La Constitución de Brasil, es la primera de las constituciones que nombró con la denominación de habeas data a una garantía constitucional. Saltor, "protección de datos personales", 287-292

⁴²La Constitución Política de Perú de 1993 incluyó dentro de las garantías constitucionales a la acción de Habeas Data. Victor Bazan, *El Habeas Data y el derecho de autodeterminación informativa en perspectiva de derecho comparado: Derechos Constitucionales (Santiago, Chile: Centro de Estudios Constitucionales, 2005)*, 100

⁴³ La Constitución de la República de Ecuador, aprobada el 11 de agosto de 1998, ha incluido el recurso de *habeas data* como una garantía constitucional expresa; asimismo, el afectado puede demandar una indemnización, si la falta de atención por sus derechos, le causare algún perjuicio Saltor, "Protección de datos personales" 334

⁴⁴La República Bolivariana de Venezuela ha incluido el habeas data en su Constitución del año 2000. Saltor, "Protección de datos personales", 354

⁴⁵El Estado Plurinacional de Bolivia ha reformado su Constitución en el año 2009, oportunidad en la que ha incluido una nueva garantía constitucional de protección a la intimidad y a los datos personales, a la que denominó "acción de privacidad". Saltor, "protección de datos personales", 284

1.5.6 Estados Unidos

La doctrina jurídica, las normas y la jurisprudencia de los Estados Unidos de América son antecedentes fundadores en materia de protección de datos personales.

Así, las primeras normas que buscaron proteger la información personal en Estados Unidos son La Public Law(Ley Publica), del 4 de julio de 1966, donde se sustentó el derecho de los ciudadanos a acceder a datos contenidos en oficinas públicas,⁴⁶ La Freedom of Information Act, es decir, la Ley de Libertad de la Información FOIA de 1966, fue una forma de *Habeas Data* prevista para fomentar el acceso a toda clase de documentación o archivo gubernamental, la Fair Credit Reporting Act que significa Ley de Equidad Financiera, de 1978 y la Privacy Act que es la Ley de Protección de la Intimidad⁴⁷.

Con la promulgación de la Privacy Act Norteamericana del 31 de diciembre de 1974, se inicia un nuevo ciclo en el desarrollo de las leyes de protección de datos.

El núcleo de la ley federal reside en la protección de los individuos frente al asalto a su intimidad por los sistemas de acopio y almacenamientos de datos, derivados del uso de la tecnología Informática por los bancos de datos de la administración federal. Además garantiza el derecho de información y acceso que tiene toda persona respecto a aquellos datos que le conciernen, como las facultades para rectificar las informaciones erróneas y cancelar las indebidamente procesadas⁴⁸.

La Privacy Act contiene mandatos básicos como la prohibición de la existencia de bancos de datos secretos de información personal, la posibilidad del individuo de conocer qué información existe acerca de él y cuál va hacer su

⁴⁶ Chanamé, "Hábeas data", 202

⁴⁷ Saltor, "protección de datos personales", 274-276

⁴⁸Ibíd.

uso, la posibilidad de corregir o ratificar la información registrada sobre él, y la prohibición de utilizar la información personal sin el permiso del individuo para otro propósito diferente de aquel para el que fue recopilada, asimismo, toda organización que recopile, use o distribuya información personal debe establecer los medios necesarios para la seguridad su fiabilidad y prevenir los posibles abusos que se puedan realizar con la misma.⁴⁹

1.5.7 Chile

En Chile a diferencia de otros países Americanos, no existe el derecho constitucional explícitamente contemplado referente a la autodeterminación informativa, como tampoco se ha articulado constitucionalmente una acción de *habeas data*.⁵⁰ La ley que protege los datos en Chile es la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada publicada, vigente a partir del 28 de septiembre de 1999, es una consecuencia directa de la actividad judicial desarrollada sobre el tema. Esta norma fue parcialmente modificada en el año 2002 por la ley 19.812, la cual protege los datos personales de las personas físicas o naturales sin comprender a los datos referidos a personas jurídicas. Lo cual al parecer de algunos autores fue acertado, ya que la intimidad de las personas jurídicas puede ser contradictoria en un estado de derecho que exige la transparencia de las personas ideales.⁵¹ Asimismo, brinda protección el decreto N° 779 del 24 de agosto de 200 que ha reglamentado el Registro de Bancos de Datos personas a cargo de Organismos Públicos.⁵²

⁴⁹Ibíd.

⁵⁰Humberto Nogueira Alcala, *Autodeterminación Informativa y Habeas data en Chile, e información comparativa* (Mexico D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2005), 460

⁵¹ Saltor, "protección de datos personales", 321

⁵² Bazán, *Habeas Data y derecho de autodeterminación*, 107

Las personas físicas, titulares de los datos, tienen derecho a exigir al responsable del banco de datos, información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

En caso que los datos personales sean erróneos o inexactos, equívocos o incompletos, y así se acredite, tendrá derecho a que se modifiquen. Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá además, exigir que los datos se eliminen, en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal, o cuando quedare caduco, igual exigencia de eliminación, o de bloqueo de los datos, podrá hacer cuando haya proporcionado voluntariamente sus datos personales o ellos se usen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal. Las consultas de la información, modificación o eliminación de datos son en principio gratuitas.⁵³

1.5.8 Perú

El 28 de junio de 2001 fue publicada la ley 27.489, que regula las centrales privadas de Información de riesgos y de protección al titular de la información. En ella, se desarrollan conceptos como datos sensibles y bases de datos, entre otros. En dicha ley se estipula que los titulares de la información, personas naturales o jurídicas a quienes se refiere la información, tendrán los derechos al acceso, a la modificación, a la cancelación y rectificación. Define cuáles son los bancos y las bases de datos comprendidas, los tipos de datos y realiza observaciones especiales.⁵⁴

⁵³ Saltor, "Protección de Datos Personales", 321

⁵⁴Ibíd. 295-301

1.5.9 Uruguay

Respecto a la protección de datos en Uruguay, mención especial merece la ley 17.838, titulada “Ley de Protección de Datos Personales para ser utilizados en Informes Comerciales y Habeas Data”, publicada el 1 de octubre de 2004. Su artículo primero nos indica que “tiene por objeto regular el registro, almacenamiento, distribución, transmisión, modificación, eliminación, duración, y en general, el tratamiento de datos personales asentados en archivos, registros, bases de datos, u otros medios similares autorizados, sean éstos públicos o privados, destinados a brindar informes objetivos de carácter comercial”. A partir de lo cual, se observa que estamos ante una norma de carácter sectorial, puesto que se ocupa sólo de los bancos de datos destinados a brindar informes de carácter comercial.⁵⁵

Dicha ley se complementa con la Ley 17.830, la ley otorga a los titulares los derechos de acceso, actualización, rectificación, eliminación o supresión de datos. El derecho de acceso consiste en la posibilidad de toda persona legitimada a entablar una acción efectiva para tomar conocimiento de los datos referidos a su persona, su finalidad y su uso. Los derechos de actualización, rectificación, eliminación o supresión de datos surgen en caso de error y falsedad en la información del titular o cuando se usen para discriminar o bien sean potencialmente discriminatorios. Si el responsable de la base de datos omite realizar los cambios necesarios en sus archivos, en respuesta a lo solicitado por el titular del dato, en un plazo de veinte días hábiles contados desde la fecha en que recibió la solicitud de *Habeas Data* extrajudicial, se habilita la instancia judicial a los efectos de que pueda interponer una acción judicial de *Habeas Data*.

⁵⁵Ibíd. 350

1.6 Protección de Datos en El Salvador

La protección de datos en El Salvador, se encuentra implícitamente, desde la Constitución de la Republica del año 1983, al contemplar en el art. 2 inc. 2 el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen; derechos que, como ya indicamos fueron el origen de la legislaciones de protección de datos tanto a nivel de organismo internacionales, como a nivel de distintos países.

Sin embargo, por muchos años se consideraron desprotegidos los datos, pues si bien se protegía un derecho tan fundamental que implica los datos, como es la intimidad, no se contaba con un mecanismo específico de protección a los mismos.

El derecho fundamental a la Autodeterminación Informativa fue reconocido por primera vez en la jurisprudencia salvadoreña durante el año 2004, por vía de la interpretación de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia 2-III-2004, pronunciada en el proceso de Amparo 118-2002, que el abogado Boris Solórzano interpuso contra la empresa DICOM, dedicada a recopilar y comercializar información crediticia.

La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la Sentencia 2-III-2004, afirmó sobre la protección de datos: "Si bien en el ordenamiento jurídico Salvadoreño no aparece la figura del *Habeas Data* como instrumento diseñado para la protección específica del derecho a la Autodeterminación Informativa, como manifestación del derecho a la intimidad, ello no significa que tal derecho quede totalmente desprotegido, pues partiendo de lo que establece el inc. 1º del art. 2 Cn., "Toda persona tiene derecho a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos" y asimismo el art. 247 de la misma Carta Primaria, también en su primer inciso sostiene:

"Toda persona puede pedir amparo ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia por violación de los derechos que otorga la presente Constitución";

De este modo, aseguró que aunque no se disponga de una ley que prescriba los presupuestos procesales para materializar tal figura, se puede decir que la protección del derecho en mención puede ser efectuada a través del Proceso Constitucional de Amparo, no importando la naturaleza de la empresa o ente a quien se le atribuya la vulneración de dicho derecho".⁵⁶

Sin embargo, se observaba ya en el 2005 la necesidad de una ley específica de protección de datos, pues en el referido Amparo, la Fiscalía General de la Republica, en su informe manifiesta "Que el constituyente ha contemplado el derecho a la intimidad, a partir del cual se entiende que el derecho a la Autodeterminación Informativa debe ser regulado en una legislación secundaria que garantice los derechos y garantías de protección de las personas, frente a aquellas entidades o instituciones que se dediquen a la recopilación y manejo de datos.

No obstante, agregó: "En nuestro ordenamiento jurídico existen disposiciones dispersas mínimas tendentes a regular la obtención y el manejo de datos y, en especial, por aquellas instituciones de derecho privado para salvaguardar sus intereses crediticios, tales como los arts. 61 inc.1° parte final y 201 inc. 3° y 4° de la Ley de Bancos y el art. 36 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero" De igual forma, la legislación nacional contaba, hasta antes de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, con un cuerpo normativo que contempla, de manera sistematizada, las pautas de regulación del tratamiento de datos de carácter personal. No obstante, existían disposiciones dispersas que

⁵⁶Sentencia de Amparo, referencia No. 36-2004 (El Salvador, Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, 2005).

contemplan aspectos básicos sobre el tema tales como el art. 3 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, el cual se refiere a la publicidad de la información de tales registros; igualmente, los arts. 2, 3 y 4 de la Ley del Registro de Comercio contemplan, respectivamente, los fines del registro, la presunción de exactitud de la información contenida en él, así como la publicidad del mismo y sus excepciones. Además, la Ley del Menor Infractor se refiere, en el artículo 5 letra b) el derecho a la intimidad personal de los menores, mientras que los artículos 122 y 123 regulan lo relativo al Libro de Registro de Internamientos y a la confidencialidad de los expedientes. De igual manera, el artículo 375 del Código de Familia establece la garantía de reserva en la investigación y decisión de asuntos judiciales y administrativos relativos a menores, todas estas disposiciones también fueron mencionadas por la Sala de lo Constitucional en el Amparo con referencia 36-2004

El 10 de diciembre de 2007 ingresó una nueva demanda de *Habeas Data* colectiva planteada por Indata ante la Corte Suprema de Justicia de El Salvador, contra la empresa Infornet S.A., por comercializar con cuatro millones de datos personales de salvadoreños sin consentimiento de sus titulares y sin control alguno del Estado.

La Corte Suprema de Justicia hizo lugar a esta acción de *Habeas Data* colectiva en sentencia del día 5 de marzo de 2011, en la cual condenó a Infornet por violar el derecho a la Protección de Datos o Autodeterminación Informativa de los Salvadoreños mediante el uso y almacenamiento de datos en la base de datos con fines comerciales de su responsabilidad y titularidad. Además, en el futuro, le prohíbe vender los datos personales sin el consentimiento del titular de los mismos.⁵⁷

⁵⁷ Saltor, "Protección de datos personales", 358-360

Sin embargo, tal como se había manifestado por la Sala de lo Constitucional, hasta antes del 2011, no exista una ley especial dirigida a brindar protección a los datos personales, pero existían normas dispersas en el ordenamiento normativo jurídico, tanto a nivel constitucional como legislativo, es por ello que finalmente el 11 de julio del año dos mil once, se aprobó la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas,⁵⁸ que es objeto de estudio en esta ocasión. Dicha ley fue publicada el 27 de julio de 2011, y tiene por objeto garantizar el derecho al honor, la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de confiabilidad, veracidad, actualización y buen manejo de los datos sobre historial de crédito de los consumidores o clientes incorporados a una Agencia de Información de Datos debidamente autorizada o manejados por los diversos Agentes Económicos.

Posteriormente, el 13 de junio de 2012, El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, de conformidad al artículo 5 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, dicta las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, las cuales tiene como objeto de establecer los requisitos de autorización, organización, registro, funcionamiento, proceso de cierre de operaciones, control y trámites que deben cumplir las personas jurídicas públicas o privadas que están interesadas en obtener autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como agencias de información de datos, el máximo de permanencia en las bases de datos de las Agencias de Información de Datos, de la información negativa de los consumidores o clientes y determinar los datos personales que los mismos deberán proporcionar a los agentes

⁵⁸Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre El Historial de Crédito de las Personas (El Salvador, Asamblea Legislativa, D.L. No. 695, de fecha 27 de abril de 2011, D.O. No. 141, Tomo 392, de fecha 27 de julio de 2014).

económicos y estos a las Agencias de información de datos para elaborar el historial de crédito.⁵⁹

Posteriormente, un suceso que marca la protección de datos en El Salvador, fue el Amparo 142-2012, de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, proceso promovido por la Asociación Salvadoreña para la Protección de Datos e Internet (INDATA), contra la sociedad Equifax Centroamérica, Sociedad Anónima de Capital Variable (Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.), por la vulneración del derecho a la Autodeterminación Informativa.

El impetrante alegó que la sociedad demandada, a pesar de la jurisprudencia ya establecida y de la legislación vigente, continuaba recopilando y comercializando arbitrariamente la información de los salvadoreños sin la autorización de éstos y, en muchos casos, sin motivo. Además, apuntó que los titulares de los referidos datos no tenían conocimiento de que estos son vendidos sin su autorización y sin justificación alguna.

Ante dicha demanda la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, declaró lugar al Amparo solicitado, por la vulneración del derecho a la Autodeterminación Informativa de los titulares de los datos cuyo uso y tratamiento realiza dicha sociedad sin cumplir con ciertas obligaciones legales; ordenó a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., que realizará las diligencias necesarias a efecto de depurar su base de datos de la información que haya sido recopilada y almacenada sin el consentimiento expreso de sus titulares, debiendo contar dicha sociedad con la documentación que acredite la existencia del citado consentimiento o requerirla a los agentes económicos pertinentes; y por último que se abstuviera de utilizar y transferir, a cualquier

⁵⁹Normas Técnicas para los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador, Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, 2012).

título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, a menos que en cada caso individual cuente con el consentimiento expreso de sus titulares.

El más reciente antecedente legislativo en materia de protección de datos, son las reformas de Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas⁶⁰, del 26 de noviembre de 2015; las cuales se emitieron considerando, que a pesar de los avances en materia de protección de datos personales existentes, era necesario reformar dicha ley, para evitar abusos y excesos en la manipulación, almacenamiento y comercialización de la información crediticia de las personas; asimismo, consientes que en el país funcionan muchas sociedades que, a través del tratamiento automatizado de datos, hacen referencia exclusiva al comportamiento de las personas; pudiendo generar perjuicio hacia las personas, por faltas de autorización para consultar, utilizar, compartir y comercializar la información; por lo cual es necesario regular de mejor forma a las agencias de información de datos y a los agentes económicos.

Con dicha reforma, ocurre algo importante, y es que se adicionaron a los derechos de los consumidores, el de identificación de la calidad de fiador o codeudor solidario y el requisito de inclusión de datos negativos, extendió los deberes de las agencias de información de datos, y estableció además el resguardo y decomiso de la base de datos en caso de suspensión o cancelación de operaciones.

De igual manera, se adicionó como garantía al consumidor, referente al consentimiento, que *cuando el consumidor o cliente no autorice el uso o consulta de la información por terceras personas, no será causal para que el*

⁶⁰Reformas a la Ley de Regulación de los Servicio de Información Sobre El Historial de Crédito De Las Personas (El Salvador, Asamblea Legislativa, D.L. No. 196, del 16 de noviembre de 2015, D.O. No. 233, Tomo 409, publicado el 17 de diciembre de 2015).

agente económico niegue proveerle el servicio o venderle el producto en cuestión”.

Asimismo, se generan reformas, que generan cambios en las facultades del ente regulador y supervisor, por un lado, le quita la facultad a la Superintendencia del Sistema Financiero de dictar las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre el historial de crédito y se lo adjudica al Banco Central de Reserva. En virtud de lo anterior, el 1 de abril de 2016, se emiten las “Normas Técnicas para los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas, dictadas por el Banco Central de Reserva, que derogan las anteriores normas aprobadas en Sesión de fecha 13 de junio de 2012, por el Consejo Directivo de la Superintendencia.⁶¹

Ello con el objeto de velar por la protección al derecho a la intimidad personal y el derecho a la autodeterminación informativa, procurando la igualdad ante el tratamiento de los datos de carácter crediticio. Realizando así ajustes para brindar una mayor cobertura al derecho de los interesados en el tratamiento de sus datos. Estas normas comienzan con una inclusión muchísimo más amplia de términos en los cuales tiene fundamento la ley, por ende ilustra de forma más completa las garantías que brinda la misma y provee de una categorización específica de las reglas necesarias para desarrollar la ley, además de hacer mención a plazos, lo que reitera el interés por esclarecer las reglas del proceso.

⁶¹ Normas Técnica Para los Servicios de Información Sobre El Historial de Crédito de las Personas, Dictadas por El Comité de Normas Del Banco Central de Reserva de El Salvador.

CAPITULO II ASPECTOS TEÓRICOS Y DOCTRINARIOS DEL DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA EN MATERIA CREDITICIA

El capítulo que a continuación se presenta, tiene como propósito el desarrollo de los aspectos teóricos y doctrinarios relevantes del derecho a la Autodeterminación Informativa, en lo que refiere al ámbito de la protección de datos personales de carácter crediticios. Se hace referencia a la definición de Autodeterminación Informativa, sus principios, características, objeto, naturaleza y facultades que este derecho confiere al usuario o consumidor. Asimismo, se hace referencia a las generalidades del dato, como objeto de la Autodeterminación informativa, al crédito, y algunos aspectos del mismo, y por último, a los entes encargados del tratamiento de estos datos crediticios, como son los Agentes económicos y las Agencias de Información de Datos.

2.1 Derecho a la autodeterminación informativa

El actual de desarrollo de las tecnologías informáticas de almacenamiento de e intercambio de datos es muy notable, por lo que los sistemas jurídicos que se inspiran en la dignidad humana y el libre desarrollo de la personalidad, reconocen hoy el derecho de los individuos a la Autodeterminación Informativa, al control de los propios datos personales, para evitar que puedan ser utilizados, a través de estas nuevas tecnologías, en perjuicio de aquellos a quienes conciernen.⁶²

⁶²Francisco Milan Salas, et al, *Cuadernos de Estudio empresariales*, “El derecho de autodeterminación informativa como derecho de la personalidad o derecho fundamental”, N° 5 (Madrid: servicio de publicaciones UCM, 1995), 203.

El Derecho a la Autodeterminación Informativa hace referencia a la prerrogativa que todo individuo tiene frente a cualquier ente público o privado, por la cual, nadie debe introducirse, sin autorización expresa, de él mismo o por mandato de ley o judicial, en aquellos aspectos que no son públicos, sino de su vida personal, familiar, documentos, correspondencia y domicilio, para conocerlos, conservarlos, procesarlos y/o transmitirlos, independientemente de que dicha acción le cause o no, algún daño o molestia.

Se trata de la garantía o la facultad de control de la propia información frente a su tratamiento automatizado o no, es decir, no sólo a aquella información albergada en sistemas computacionales, sino en cualquier soporte que permita su utilización: almacenamiento, organización y acceso.⁶³

Un sinónimo que se utiliza para referirse a este derecho es el de libertad informativa,⁶⁴ que es un derecho de auto tutela de la propia identidad informativa y de control de datos personales inscritos en la tarjeta de un programa electrónico, para conocerse , corregir, suprimir o agregar.⁶⁵

2.1.1 Principios de la Autodeterminación informativa

El derecho a la Autodeterminación Informativa tiene como base los siguientes principios, los cuales se encuentran hoy consignados en la mayoría de las legislaciones de tutela:

- i. El principio de la libertad de decisión del afectado sobre el fin u objetivo del procesamiento de sus datos personales.

⁶³ Nogueira, *Autodeterminación Informativa y Habeas data*,451-452

⁶⁴La convención de Estrasburgo en el art. 8 hace referencia a la libertad informática, como la garantía a los interesados al conocimiento, acceso, a los ficheros automatizados, derecho a la rectificación o cancelación de los datos, quejas por violaciones.

⁶⁵ Chanamé, "Hábeas data", 80

- ii. El principio de transparencia sobre el tipo, dimensión y fines del procesamiento de datos. El afectado debe conocer quién y con qué fines realiza un tratamiento de sus datos personales.
- iii. El principio de sujeción al fin del procesamiento, para el cual el ciudadano ha dado su consentimiento a partir de un conocimiento que se le ha facilitado sobre tal fin u objetivo.
- iv. El principio de división técnica y organizacional entre el procesamiento de datos frente a otros fines de utilización de los datos personales, denominado también como principio de separación de poderes informativos.
- v. El principio de prohibición del procesamiento de datos, a beneficio de inventario" o para almacenarlos con el fin de facilitar la verificación de un tratamiento de datos no autorizado posterior, y la prohibición de la construcción de perfiles a partir del procesamiento de datos personales.
- vi. El derecho "al olvido" mediante la implementación de reglas de destrucción de los datos personales una vez ha sido cumplido el fin para el que fueron recopilados.
- vii. El principio de aseguramiento técnico de la realización de los principios jurídicos dirigidos a la tutela del individuo frente al procesamiento de sus datos personales.⁶⁶

⁶⁶Convenio Colegio de Abogados, *la protección de datos personales*, "Centro de Información Jurídica en Línea", informe de investigación Cijul, Universidad de costa rica, pag.10en[http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/biblioteca/Centro_Dudas/Lists/Formule%20su%20pregunta/Attachments/599/1129LA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES\(10-07\)\[1\].pdf](http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/biblioteca/Centro_Dudas/Lists/Formule%20su%20pregunta/Attachments/599/1129LA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES(10-07)[1].pdf).

- viii. El principio del control del procesamiento de datos a partir de lugares de procesamiento independientes.⁶⁷

2.1.2 Características de la Autodeterminación informativa

El Derecho a la Autodeterminación Informativa se conceptualiza como un derecho personal que ostenta las siguientes características:

1. Es originario, porque nace con el sujeto activo;
2. Es subjetivo privado, al garantizar el goce de las facultades del individuo;
3. Es absoluto, pues es posible oponerlo a las demás personas;
4. Es personalísimo, ya que sólo su titular puede ejercitarlo;
5. Es irrenunciables, porque no puede desaparecer por la voluntad;
6. Es variable, dado que su contenido obedece a las circunstancias en las cuales se desarrolla;
7. Es imprescriptible, pues el transcurso del tiempo no lo altera; y
8. Es interno, por su consistencia particular y de conciencia.

⁶⁷En este punto la Sala de lo Constitucional, ha plasmado una serie de principios que se desprenden del Derecho a la Autodeterminación informativa, entre ellos tenemos: “a. El principio de transparencia sobre el tipo, dimensión, uso y fines del procesamiento de datos. El sujeto que recopila o mantiene datos de otros debe dar a conocer hacia quiénes y con qué fines se realizará la transmisión o tratamiento de ellos. b. El principio de sujeción al fin del procesamiento para el cual el individuo ha dado su consentimiento, y respecto del cual la autoridad o particular que realiza el uso y tratamiento no puede desviarse o ignorar. c. El principio de prohibición del procesamiento de datos para almacenarlos, con el fin de facilitar la verificación de un tratamiento de datos no autorizado posterior, y la prohibición de la construcción de perfiles a partir del procesamiento de datos personales. d. El principio de olvido o de temporalidad, mediante la implementación de reglas de destrucción de los datos personales, una vez ha sido cumplido el fin para el cual fueron recopilados”, Sentencia de Amparo, referencia: 934-2007 (El Salvador, Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, 2011).

2.1.3 Objeto y naturaleza

El bien jurídicamente tutelado por el derecho a la Autodeterminación Informativa es el interés de la sociedad por preservar un orden social que se rompe cuando se hace uso de manera indiscriminada de los datos relativos a aquellos aspectos que no son públicos. En atención a la naturaleza, a la vista de su regulación, este derecho puede ser calificado de auténtico derecho autónomo, distinto del derecho a la intimidad, que sólo protege la faceta más reservada del individuo, y del derecho general a la dignidad, aunque unido a ellos por un vínculo muy estrecho.

Es además un verdadero derecho de la personalidad, pues pretende en última instancia garantizar al ser humano el respeto de su propia entidad; e incluso merece el calificativo de derecho fundamental a la vista de su especial protección.⁶⁸ Para garantizar la protección de la Autodeterminación Informativa conviene, por tanto, concebirla como un derecho fundamental autónomo dotado de medios específicos de tutela.

Por el contrario, disuelta en el ámbito de otros valores o derechos, la Autodeterminación Informativa corre el riesgo de relativizarse y ver comprometida su efectiva realización; y es que cuando se toman borrosas las propias señas de identidad de la Autodeterminación Informativa y no se reconoce su peculiaridad como derecho fundamental, puede quedar gravemente lesionada su operatividad.⁶⁹

Desde el punto de vista de la jurisprudencia española, afirman que la Autodeterminación Informativa es un derecho autónomo, con una doble dimensión: sustancial, como derecho en sí mismo; e instrumental, es decir,

⁶⁸ Milán et. al, *Cuadernos de Estudio empresariales*, 203

⁶⁹ Abelardo Rivera Llano, "Libertad informática y derecho a la autodeterminación informática", *Revista*, Volumen XLIX, parte 14 (2007): 235

como soporte para la cobertura tuitiva de otros derechos, por ejemplo, del de intimidad, honor, dignidad.⁷⁰

2.1.4 Facultades derivadas de la Autodeterminación Informativa

El contenido esencial del derecho fundamental a la protección de datos, presenta una serie de derechos o facultades que garantizan la eficacia y su control. Además de los principios previstos, se puede apreciar la existencia de un conjunto de facultades para los titulares.⁷¹

I. El Derecho a no soportar valoraciones automáticas. Refiere que los ciudadanos tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, sobre ellos o que les afecte de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento de datos destinados a evaluar determinados aspectos de su personalidad.⁷²

II. El Derecho de consulta. Establece que cualquier persona puede, conocer la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento, recabando a tal fin la información oportuna del Registro de Datos Personales respectivo.⁷³

⁷⁰ Bazán, *Habeas Data y el derecho de autodeterminación*, 117

⁷¹Eligio Rafael Rodríguez Marcano, *El Derecho a la autodeterminación informativa en Venezuela* (Tesis doctoral, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Educación a distancia, Madrid, 2013), 239

⁷²En la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este derecho no se encuentra dentro del catálogo de derechos de los consumidores y usuarios que se regulan en el artículo 14.

⁷³Éste se encuentra inserto en el derecho de acceso a la información, en el artículo 14 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de información sobre el Historial de Crédito de las personas. De igual manera, la Sala de lo Constitucional reconoce que toda persona tiene derecho a conocer si los datos que le conciernen son objeto de uso o tratamiento por terceros y además la de conocer la transmisión de los datos personales hacia terceros. Sentencia de Amparo, referencia: 934-2007, (El Salvador, Sala de lo Constitucional, 2011).

III. El Derecho de acceso. Se entiende el derecho al acceso como la facultad de saber si sus datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, conocer la finalidad del tratamiento que, en su caso, se esté realizando, obtener la información disponible sobre el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos. Ello permitirá al afectado obtener del responsable Información relativa a datos concretos, Información relativa a datos incluidos en un determinado fichero, o Información sobre la totalidad de sus datos sometidos a tratamiento.⁷⁴

IV. Derecho de rectificación y cancelación. Con la rectificación se permite que el titular pueda exigir la modificación de información personal errónea o incompletas. Mientras que con la cancelación, permite la exclusión del dato por ser erróneo o por la voluntad del interesado de sustraer dicha información. En el caso de la cancelación se plantea que la misma dará lugar a que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos.⁷⁵

V. Derecho de oposición. El derecho de oposición consiste en la facultad que tiene el interesado, en determinada circunstancia, de oponerse al tratamiento de los datos que le conciernen, en cuyo caso, previa petición y de forma gratuita, serán dados de baja del tratamiento, cancelándose la información que sobre ellos figuren en un determinado registro, a su simple solicitud. Es decir,

⁷⁴En la Ley de Regulación de los Servicios de información sobre el Historial de Crédito de las Personas, el derecho el acceso a la información se encuentra regulado en el artículo 14 letra a). En este punto la Sala de lo Constitucional ha establecido, que esta facultad implica la posibilidad de comprobar si se dispone de información sobre uno mismo y conocer el origen del que procede y la finalidad que se persigue, Sentencia de Amparo, referencia: 934-2007 (El Salvador, Sala de lo Constitucional, 2011).

⁷⁵El artículo 14 letra e) de la ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, refiere sobre el derecho de rectificación y cancelación. En cuanto a este punto la Sala de lo Constitucional ha dicho, que la facultad de rectificación, integración y cancelación, para asegurar la calidad de los datos y el acceso a los mismos, exige, por un lado, la modificación de los datos que aparecen erróneamente consignados y obtener así la integración de los que sean incompletos; y, por otro, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos. Sentencia de Amparo, referencia: 934-2007 (El Salvador, Sala de lo Constitucional, 2011).

el derecho de oposición consiste en la negativa por parte del interesado a la continuación del tratamiento de sus datos personales.⁷⁶ Sin embargo es importante mencionar que este derecho “solo opera en los casos en que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal”.⁷⁷

VI. Derecho a la indemnización. Referente a este derecho todo aquel interesado que sufra de daños, como consecuencia del incumplimiento de la Ley, sea por el responsable o encargado del tratamiento de los datos de carácter personal, tiene derecho a la indemnización.⁷⁸

VII. Derecho de Actualización. Toda persona tiene derecho a exigir al responsable del banco de datos, que sus datos personales incluidos en el banco de datos sean actualizados, cuando así corresponda.⁷⁹

2.2 La Autodeterminación Informativa y la Protección de Datos

Hablar del derecho a la Autodeterminación Informativa es hablar de la protección de los datos de carácter personal, del mismo modo que tratar de la protección de datos de carácter personal es tratar del derecho a la Autodeterminación Informativa.

⁷⁶María de los Ángeles, Guzmán García, *El derecho fundamental a la protección de datos personales en México: análisis desde la influencia del ordenamiento jurídico Español*. (Memoria para optar al grado de Doctor. Facultad de Derecho, Universidad Complutense de Madrid, Madrid 2013), 196.

⁷⁷En la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, éste derecho no se encuentra dentro del catálogo de derechos de los consumidores y usuarios que se establecen el artículo 14.

⁷⁸ El derecho a la indemnización se regula en el artículo 14 letra f) de la ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. En el artículo 7 de la citada ley se establece que los Tribunales civiles y mercantiles conocerán de la acción de daños y perjuicios que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos.

⁷⁹ El derecho de actualización lo encontramos regulado en el artículo 14 letra b) de la ley como fidelidad de la información. Asimismo en la letra g) del mismo artículo, establece que todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice su información crediticia.

Hay, pues, plena coincidencia y la diferencia de denominaciones obedece a que una, la primera, acuñada por Alemania y utilizada por su Tribunal Constitucional Federal en su Sentencia de 15 de diciembre de 1983 sobre la Ley del Censo, se fija en la principal facultad que encierra este derecho: la de que su sujeto, su titular, es decir, cualquier persona, decida, consienta de forma informada y libre el uso por terceros de datos que le conciernen. En cambio, la segunda denominación que, es la acogida por España en su Ley Orgánica de Protección de Datos, por su Tribunal Constitucional y por el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que utiliza una expresión que pretende denominar el conjunto de medios jurídicos a través de los cuales se satisface aquella facultad.

La Autodeterminación Informativa es más precisa pues apunta al núcleo del derecho, es decir, a su aspecto sustantivo; mientras que la protección de los datos es su manifestación instrumental y, por eso, tiene un carácter técnico que le priva de capacidad significativa.⁸⁰

2.3. Dato

La palabra dato viene del latín *datum*, y significa antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de una cosa o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho. *Datum* significa, en su sentido más clásico, “lo que se da”, “don, regalo, dádiva”. *Datum* es pues, “dado”, participio del verbo dar.⁸¹

Dato es aquel antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de algo o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho. Por tanto se podría considerar un nombre, un año, un número, etc.⁸²

⁸⁰Pablo Lucas Murillo de la Cueva, *El derecho a la autodeterminación informativa y la protección de datos personales* (Madrid: Tecnos, 1990), 1-2.

⁸¹Diccionario de la Real Academia Española, www.raes.es.

⁸²Ibid.

Ahora bien, cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos⁸³

El dato tiene referencia en algo o alguien, igual que la información, sin embargo difiere. Algunos entienden datos a la representación de hechos conceptos o instrucciones bajo una forma adoptada a la comunicación, a la interpretación o al tratamiento por seres humanos o máquinas; y por informaciones al significado que toman los datos de acuerdo con convenciones vinculadas a estos datos.⁸⁴

Según la Ley Orgánica de Protección de Datos Española, el dato es cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Por el contrario el Reglamento de la misma, amplía dicha definición abarcando la misma a cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.⁸⁵

El problema surge cuando el dato se encuentra asociado a una persona. Entonces se convierte en necesaria la denominada protección de los datos de carácter personal, pero lo que realmente figura como objeto de la protección es el sujeto titular de esos datos. Sólo el afectado o interesado tiene derecho

⁸³Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana, <http://www.sic.gov.co/drupal/informacion-sobre-la-proteccion-de-datos-personales>.

⁸⁴Alfredo Gozaini Oswald, *Derecho Procesal Constitucional: Habeas Data: Protección de datos personales, Doctrina y jurisprudencia* (Buenos Aires: Ruminal, Culzoni editores, 2001), 113.

⁸⁵Efrén Santos Pascual, et al., *Protección de Datos Personales*, "Manual Práctico para Empresas" (Madrid: ICEF Consultores, Fundación Confemetal, 2011), 36.

a decidir cuándo, dónde, cómo y quién trata sus datos, como referimos a la Autodeterminación Informativa.⁸⁶

Asimismo, interesa brindar una definición de dato personal de carácter crediticio, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en el artículo 3 define dato como: “Aquella información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad de éstos y que conste en una base de datos”. Sin embargo, en la reforma de la citada ley, realizada mediante decreto N° 196 de fecha 14 de noviembre de 2015, modifica dicha definición. Siendo el dato la “información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad del mismo y que conste en una base de datos”.⁸⁷

2.3.1 Importancia

Los datos personales conforman la información necesaria para que una persona pueda interactuar con otras o con una o más empresas y/o entidades para que sea plenamente individualizada del resto de la sociedad, haciendo posible la generación de flujos de información que contribuyen con el crecimiento económico y el mejoramiento de bienes y servicios. Así por ejemplo, cuando hacemos una solicitud de crédito ante una entidad financiera, se requiere diligenciar formularios con nuestra información personal, o cuando realizamos una compra y para realizar la factura de venta solicitan datos como el número de documento de identidad, correo electrónico, dirección y teléfono de contacto, entre otros.

⁸⁶ Chanamé, “Hábeas data” 156 y 157.

⁸⁷ Reformas a la Ley de Regulación de los Servicio de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, (El Salvador, Asamblea Legislativa, D.L. No. 196, del 16 de noviembre de 2015, D.O. No. 233, Tomo 409, publicado el 17 de diciembre de 2015).

2.3.2 Clasificación

La doctrina establece una serie de criterios para clasificar los datos, así: Por la identificación del titular del dato, por la mayor o menor complejidad para lograr el dato, por la subjetividad o pertinencia del dato, por el secreto que guardan y por la confidencialidad de la información; sin embargo el criterio que nos interesa en nuestro estudio y donde podemos encausar los datos personales de carácter crediticio es en este último, es decir, por la confidencialidad de la información, en base a este criterio los datos pueden ser:

- a. Datos que no afectan la sensibilidad de las personas: se trata de aquella información irrelevante que por las características que tiene no permite herir los sentimientos más íntimos de la persona revelada ni afectar su derecho a la privacidad.
- b. Datos que afectan la sensibilidad de las personas: Son aquellos que de difundirse, ponen en conocimiento de quien los conoce, datos de contenido privado que, salvo manifestación expresa del afectado, socavan a intimidad de la persona.⁸⁸ Además suelen establecerse categorías entre los datos sensibles con el fin de adecuar la protección a nivel de divulgación o exposición que puedan tener.

Un primer grupo se refiere a datos sobre ideología, religión o creencias, que se consideran especialmente sensibles, ellos no pueden hacerse públicos bajo expresa autorización del afectado. El segundo grupo se vincula con los datos sobre origen racial, la salud y la vida sexual, que como en el caso anterior no se pueden registrar salvo que el individuo lo permita.

⁸⁸ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 231.

El tercero se relaciona con la historia personal del individuo en su vida social, destacando los datos sobre infracciones administrativas, antecedentes penales, antecedentes personales, registro o ficheros de morosos, deudores fiscales, etc.⁸⁹ Es en esta categoría donde podemos enmarcar los datos que se refieren al historial crediticio de una persona, al ser considerados éstos como datos sensibles.

2.3.3 Bancos de datos

Las bases de datos pueden entenderse como un conjunto organizado de datos interrelacionados, compilados con miras a su almacenamiento, procesamiento y recuperación mediante técnicas y sistemas informáticos. La base o banco de datos se constituye para un fin determinado, circunstancia que la diferencia de una fuente de información que puede estar en las cosas o lugares.⁹⁰

Enrique Falcon, clasifica los registros de datos de la siguiente manera:

- 1) Registros personales (del estado civil, de trabajo, escolares y estudiantiles, bancarios, de mandatos, testamentos, reincidencia, policiales, militares, etc.);
- 2) Registros comerciales, que pueden ser societarios (de sociedades y asociaciones y balances, etc.) o de comerciantes (como el Registro de Comercio);
- 3) Registros impositivos (sobre las actividades y bienes de las personas individuales, colectivas o patrimonios indivisos);
- 4) Registros de propiedad (inmuebles, muebles registrales, buques, intelectual, de marca, etc.);

⁸⁹Ibíd. 232-234.

⁹⁰ Chanamé, "Hábeas data" 82.

- 5) Registros políticos (padrones, fichas de los partidos, etc.);
- 6) Registros sanitarios (de antecedentes y fichas médicas, historial clínica, etc.)
- 7) Registros de información y de simple registración (según qué datos sean para su libre conocimiento, por ej., cuando se quieren dar los datos de un producto o cuando simplemente están para el cumplimiento de determinadas funciones y reservados a ciertas áreas.
- 8) Registros públicos, registros semipúblicos, registros secretos.⁹¹

2.3.4 Tratamiento de datos

El tratamiento de datos son operaciones y procedimientos sistemáticos electrónicos o no, que permitan la recolección, conservación, ordenación, almacenamiento, modificación, relacionamiento, evaluación, bloqueo, destrucción y en general el procesamiento de datos personales, así como su cesión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones o transferencias mecánica o un revelamiento escrito a través de fichas. En ambos casos se trata de obtener información personal que se toma del afectado, directa o indirectamente, con el fin de utilizarlos posteriormente.⁹²

El procedimiento será no automatizado cuando estemos ante un conjunto de datos de carácter personal organizados de forma manual y estructurada conforme a criterios específicos relativos a personas físicas, que permitan acceder con moderados esfuerzos a sus datos personales. El procedimiento será automatizado cuando hablemos de todo conjunto de datos de carácter

⁹¹ Enrique Falcón, *Habeas Data. Concepto y procedimiento*, (Buenos Aires: Editorial Abeledo-perrot, 1996), 28.

⁹² Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 281.

personal organizados de forma mecánica y determinados conforme a parámetros preestablecidos.⁹³

2.3.5 Etapas del tratamiento de datos personales

A partir de la formación de un archivo, los datos personales que se compilan atraviesan por etapas y procedimientos distintos que van generando cuestiones jurídicas que deben analizarse puntualmente.

Cada tramo tiene una repercusión particular y aplica principios especiales que inciden en las responsabilidades, deberes y obligaciones que tienen los partícipes en intervinientes en el tratamiento de datos personales. Por supuesto que en esas fases de trabajo el titular de la información, es decir la persona a quien los datos pertenecen tiene disponible permanentemente su derecho de acción para reclamar los efectos legales de cada etapa.⁹⁴ Las etapas o fases sucesivas que tienen los datos se pueden segmentar de la siguiente manera:

1. Etapa de búsqueda: localización y almacenamiento del dato. Esta es la Etapa de búsqueda o más propiamente la de almacenamiento. Antes de llegar al archivo de datos personales, es preciso obtenerlos, a cuyo fin, hay que buscarlos y una vez ubicados conseguir que el individuo que aporta la información otorgue su expreso consentimiento para incorporarlos a un banco de datos o en su caso si la búsqueda y localización se realiza de manera indirecta, el consentimiento se debe lograr tanto del lugar del cual se obtienen como del titular concernido o afectado⁹⁵

⁹³Paulina Alejandra Moya Jimenez, "El derecho a ser informado como sustento fundamental del control de datos personales (Tesis para optar al grado de licenciatura, Universidad de Chile, 2010),30

⁹⁴ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 255

⁹⁵Ibíd. 256

En esta fase de recopilación, se establecen los límites lícitos, los que pueden ser de origen subjetivo, es decir, aquel derivado del consentimiento del interesado, o de procedencia objetiva, según se excluyan ciertas categorías de datos por su calidad. Simultáneamente, se exige que estos datos sean ciertos, precisos, íntegros, obtenidos de acuerdo a la ley y en conformidad a las finalidades establecidas. En todas las legislaciones que cuentan con una normativa tendiente a la protección de datos personales se prohíbe expresamente la recopilación de datos sensibles con fines discriminatorios.⁹⁶

2. Etapa de clasificación, procesamiento y seguridad del dato. En esta etapa se comienzan a estructurar los datos recogidos en torno a la organización de un registro o banco de datos, como un soporte material que dispone la ordenación de los datos personales recolectados. Aquí, la seguridad y la transparencia son requisitos fundamentales, la primera en cuanto debe garantizar el carácter secreto de la información obtenida, estableciéndose la necesidad de regular el derecho de acceso a los datos. Mientras, la transparencia es básica para controlar los procesamientos de datos personales.

En el tratamiento propiamente tal se pueden desarrollar las siguientes sub etapas:

- i. Registro: los datos recolectados son consignados en una unidad de almacenamiento.
- ii. Organización: los datos consignados en la unidad de almacenamiento son coordinados bajo la forma de algún parámetro preestablecido.
- iii. Conservación: los datos almacenados deben ser utilizados eficientemente, cautelando su veracidad y actualidad.

⁹⁶ Moya, "Derecho a ser informado", 31.

- iv. Modificación: los datos erróneos deben ser modificados.
- v. Cancelación: los datos caducos o cuyo tratamiento carezca de fundamento legal deben ser cancelados.
- vi. Bloqueo: los datos cuya veracidad no pueda ser establecida y a cuyo respecto no corresponda la cancelación, deben ser bloqueados.⁹⁷

3. Etapa de interconexión o adquisición de datos provenientes de otras bases
Esta es una etapa técnica que produce la interrelación entre bancos de datos para lograr un perfil mejorado de la información que ellos contienen.

Cuando no es el mismo archivo el que produce el material perseguido, por motivos contingentes como son averías o mantenimiento de los equipos sobrecarga de tareas, inadecuación del fichero, para el tema que se debe tratar, etc, en estos casos suele contratarse a un tercero que intervenga en la etapa de procesamiento mediante la suscripción de un convenio que se denomina centro de cálculo. Las condiciones y principios aplicables al archivo original, son trasladados al que efectúa el tratamiento, con particular atención en el deber de secreto y confidencialidad.⁹⁸

4. Etapa de transmisión o comunicación. Esta etapa tiene sólo un carácter eventual, es decir, no está presente en todos los procedimientos de tratamiento de datos personales, sin embargo, cuando ocurre puede ser uno de los momentos más delicados del proceso de tratamiento de datos pues en este lapso es cuando puede producirse un esparcimiento de la información.

La transmisión entre naciones de la información de los individuos, almacenada en un registro de datos, supone un aspecto muy relevante en el estudio actual de la protección de datos personales.⁹⁹

⁹⁷Ibíd. 32.

⁹⁸ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 261.

⁹⁹ Moya, "derecho a ser informado", 31-34

2.4 El Crédito

Es el contenido básico de toda operación bancaria y, por tanto, de cualquier contrato bancario. La idea fundamental del crédito es la de aplazamiento o dilación en la prestación debida, generalmente consistente en la entrega de una suma de dinero. Cuando en el crédito predomina el sentido de anticipo, se habla de crédito financiero, financiación o negocio inmediato de crédito, que se caracteriza por la cesión inmediata de disponibilidad de dinero. Se habla, en cambio, de mediación en la adquisición de crédito cuando la operación facilita la obtención del crédito mediante otra operación por ejemplo el mandato de crédito.

Según la duración del crédito, se distingue entre crédito a corto plazo, crédito a medio plazo y crédito a largo plazo. Según el destino del dinero obtenido, se diferencia el crédito de consumo destinado a los particulares, para satisfacer necesidades corrientes, del crédito productivo destinado a las empresas, para satisfacer sus necesidades de financiación e inversión.¹⁰⁰

2.4.1 Historial de crédito

Los antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree. El historial de crédito, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted lo desconozca. Según la Superintendencia del Sistema Financiero se entiende como las bases de datos de los consumidores y clientes, que reflejan la puntualidad o no de las

¹⁰⁰Juan Ramón Araujo López, *Evolución de la Banca en El Salvador* (Tesis de Grado, Facultad Multidisciplinaria Oriental Departamento de Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador, 2003).

cancelaciones de las obligaciones crediticias, registrando la categoría de comportamiento que éstas han tenido por varios años.¹⁰¹ Puede contener información como:

- i. Con qué rapidez ha cancelado sus tarjetas de crédito o préstamos.
- ii. Con qué eficacia ha manejado el pago de otras cuentas, como el alquiler o los servicios.
- iii. El total de sus deudas pendientes.
- iv. Cuánto crédito disponible tiene en las tarjetas de crédito y créditos hipotecarios.

El historial crediticio puede ser, y seguramente será, revisado por cualquiera que esté pensando en otorgar un préstamo o crédito, como bancos, entidades crediticias, emisores de tarjetas de crédito, compañías de financiamiento de autos y compañías de seguros.

Algunos prestamistas también podrán utilizar la información del informe crediticio para determinar el monto del crédito que desean ofrecerle y a qué tasa.

El historial crediticio es un aspecto relevante que todas las personas deben tener en cuenta.¹⁰² Según el Artículo 3 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, el Historial de Crédito son los “Datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que reflejen las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo”.

¹⁰¹Superintendencia del Sistema Financiero, “*Historial del crédito de las personas en El Salvador*”, Boletín electrónico de educación financiera, panorama financiero, columna10, noviembre,2012.https://www.ssf.gob.sv/descargas/educacion_financiera/Historial_Crediticio_nov12.pdf.

¹⁰² Ibid.

2.4.2 Informe crediticio

Un informe de crédito es un resumen de información muy variada, tanto de tipo personal como financiera. Contiene información personal como dirección particular y lugar de trabajo. También puede contener datos sobre ingresos y antecedentes en el pago de facturas incluyendo los servicios públicos. Contiene un registro de las solicitudes recientes de crédito, si se efectuaron pagos mensuales a tiempo, si existen deudas, etc. También puede indicar si ha extraviado su documento de identidad, si tiene cheques devueltos por falta de fondos, cuentas bancarias cerradas o suspendidas, entre otras informaciones.

Asimismo, crean las condiciones para que los acreedores no apliquen mayores tasas de interés sobre todos los solicitantes, al tener más elementos para la evaluación de sus respectivas solicitudes, y poder discernir mejor el riesgo asociado a cada cliente. Funciona como una balanza que permite medir cuánto y en qué condiciones puede pedir prestado. Los informes de crédito permiten favorecer a los buenos pagadores con mayores créditos en mejores condiciones mayor monto, más pagos, menores intereses.¹⁰³

2.4.3 El scoring o calificación de crédito

Se le llama también calificación o puntuación de crédito, Credit scoring o Credit Score. El scoring es el número que usan las empresas para comparar los informes de crédito, de una manera sencilla, sistemática y más fácilmente accesible. La mayoría de los otorgantes de crédito usan un scoring para

¹⁰³Ibid

evaluar su historial. Esto comprende el uso de la información contenida en su solicitud y la del informe de crédito.

Las puntuaciones de crédito se desarrollaron para ayudar a acelerar el proceso de decisión de otorgamiento de préstamo, así como para ayudar a asegurar que los informes de crédito sean analizados consistentemente. Una puntuación de crédito asigna un número a su solvencia financiera, basado en su historial de crédito.

Los cálculos son complejos y tienen en cuenta un número de factores relacionados. Mientras mejor sea su historial de crédito, más elevada será su puntuación de crédito, y más probabilidades tendrán de que se apruebe su solicitud de crédito o de que le ofrezcan condiciones más favorables.

La puntuación Scoring de crédito generalmente se basa en:

- i. Si realizó los pagos a tiempo. Si hay morosidad en los pagos, la puntuación será menor.
- ii. El saldo total que debe, comparado con el crédito disponible. Mientras mayor sea el saldo, menor será su puntuación de crédito.
- iii. Cuánto tiempo ha tenido un historial de crédito. Mientras más largo sea el historial, mejor será la puntuación.
- iv. Cuánto crédito tiene. Muchas líneas de crédito nuevas o nuevas solicitudes de crédito, conocidas como consultas, pueden disminuir su puntuación.
- v. Los tipos de crédito que tiene. Quienes prestan prefieren ver que hay experiencia con crédito rotativo, como tarjetas de crédito, y deuda a plazos, tal como préstamos para automóvil o hipotecas.
- vi. Su historial de pago, o si hace los pagos a tiempo, tiene un peso de mayor importancia al calcular su puntuación de crédito. Por eso es tan importante evitar hacer pagos con morosidad.

El scoring es, pues, un resumen numérico o calificación de cada cliente, que indica la “calidad” de la persona respecto al pago de sus deudas y responsabilidades.¹⁰⁴

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, estando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan en las establecidas en los artículos 14 al 16 de las presentes normas. El *Credit Scoring* generado por la calificación 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.¹⁰⁵

Clasificación de los archivos de información crediticia.

Los archivos de información crediticia se clasifican en negativos y positivos, los primeros son aquellos que acumulan datos sobre insolvencia e incumplimiento en obligaciones dinerarias, es decir registra morosos y los

¹⁰⁴Ibid

¹⁰⁵Resolución Sancionatoria, referencia: 100-12 (El Salvador, Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor, 2012).

segundos que son aquellos que reúnen datos sobre comportamiento crediticio vigente, registrando entonces créditos pendientes.¹⁰⁶

Las calificaciones crediticias, pueden ir de positivas a negativas sobre el comportamiento de pago de una persona, entendiéndose las positivas como los pagos que se hacen de forma puntual y en su totalidad; y las negativas son aquellas originadas por el incumplimiento de dichas obligaciones, la morosidad y los retrasos o pagos impuntuales.

Si una persona tiene una calificación negativa o de morosidad, es importante que conozca que, aun cuando la deuda haya sido cancelada, esta categoría permanecerá por un período de tiempo de no más de tres años en las bases de datos de las agencias de información, conforme la regulación actual salvadoreña.¹⁰⁷

2.5 Agencias de Información de Datos Crediticios o buros de crédito.

Se conocen bajo distintos nombres, como bureau de crédito, Credit bureau, agencia de informes de crédito, sociedades de información crediticia o creditagency.

Se trata de empresas que se ocupan de recopilar los historiales de crédito de las personas, potenciales prestatarios y que proporciona informes de crédito a los comercios y empresas afiliadas, que son potenciales acreedores, bancos, empresas financieras, entidades emisoras de tarjetas de crédito, etc., quienes a su vez le aportan información sobre sus clientes.

¹⁰⁶ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 158-159.

¹⁰⁷Superintendencia del Sistema Financiero, “*Historial del crédito de las personas*”.

En otras palabras, el buro de crédito es la empresa que recolecta y suministra información sobre cómo maneja una persona su crédito, sus hábitos de pago, su cumplimiento en fecha y cuánto dinero debe.

Quienes se dedican a otorgar créditos y a financiar compras sea en efectivo, tarjetas, órdenes de compra, etc., utilizan estos informes para decidir si conceden el crédito o no, para evaluar el monto del mismo, condiciones o el límite de compra a financiar.¹⁰⁸

Las Sociedades de Información Crediticia forman parte del sistema financiero y se orientan a integrar información sobre el comportamiento del crédito de personas físicas y de empresas, y que adicionalmente a la información crediticia del sistema financiero regulado, recolectan información crediticia del sector financiero no regulado.¹⁰⁹

Nuria Cuadrado Gamarra realiza una clasificación bipartita para referirse a las sociedad de información de crédito, indicando “Los ficheros de solvencia como también lo denominan algunos autores, “Contiene información sobre solvencia patrimonial y crédito de carácter positivo, es decir que hace referencia a las posibilidades económicas y financieras de una persona física”.

Por otro lado la misma autora define los Ficheros de cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias “Se trata de ficheros cuya finalidad es el almacenamiento de datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.¹¹⁰

¹⁰⁸Ibid.

¹⁰⁹Mauricio Aurelio Gamboa Rullán, *Modelo operativo de una sociedad de información crediticia* (México, D.F: A.I. México, 2015), 6.

¹¹⁰Nuria Cuadrado Gamarra, “Ficheros para la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito”, *Revista Chilena de derecho informático*, N° 7 (2005): 164-165.

2.5.1 Objetivos de las Sociedades de información crediticias

El objetivo principal de las Sociedades de Información Crediticia es contribuir al buen funcionamiento del mercado de crédito, a través de la oferta de servicios que permiten un mejor análisis de riesgo, contribuyen a formar la cultura del crédito entre la población y reducen el costo del crédito. Todo ello redundará en una mayor derrama crediticia y una asignación de recursos más eficiente.¹¹¹

Estas bases de datos, sean públicas o privadas, responden en la generalidad a dos objetivos concretos, el primero el de evaluación del riesgo financiero sobre un sujeto, y en caso negativo, su exclusión; y el segundo la identificación del consumidor, en cuanto a sus necesidades de bienes y servicios, y por ende su segura inclusión para una posterior campaña de publicidad. Y específicamente en el ámbito privado tiene como objeto determinar a qué persona excluir para evitar riesgos y/o a quien dirigirse en tanto sea posible de ser un cliente potencial.¹¹²

Los bancos de datos que se ocupan del tema tienen como objetivo informar a quien lo requiere, y paga por ese servicio, sobre el comportamiento comercial y crediticio de una persona o empresa.¹¹³

De esta manera, las Centrales de riesgo son el espejo de tu comportamiento crediticio. Si has cumplido con tus obligaciones de manera puntual tu reporte será positivo de lo contrario será negativo.

Estas bases de datos a las que has sido inscrito serán consultadas por las entidades bancarias y comerciales con las que solicites un nuevo servicio

¹¹¹ Gamboa, *Modelo operativo de una sociedad*, 6.

¹¹² Alanís, *Responsabilidad de empresas de análisis crediticio*, 177

¹¹³ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 152

financiero. Esto les permite extender créditos a personas que no conocen, mediante la evaluación de su comportamiento en general frente a sus obligaciones durante determinado período de tiempo, y, aún más importante, observar si su comportamiento de pagos es estable, se está deteriorando, o está mejorando.

Los operadores de Información Crediticia no deciden sobre el otorgamiento de un préstamo. Las decisiones las toman los bancos o los almacenes, de acuerdo con sus políticas. Y si bien es cierto que la historia de crédito no es suficiente para decidir, sin ella, es imposible determinar el grado de riesgo de tal operación.¹¹⁴

2.5.2 Actividades y Funciones

Las sociedades de información de crédito ofrecen una amplia variedad de productos, entre los cuales los principales son el reporte de crédito y el score, es decir, calificación numérica de historiales crediticios; sin embargo, existen muchos otros productos de valor agregado tales como: estimadores de probabilidad de pago, verificadores de información de juicios, autenticadores e índices de capacidad crediticia.

En atención a dichas funciones estas entidades realizan básicamente dos actividades, que son la de informar sobre la solvencia económica y la relativa al cumplimiento y morosidad de obligaciones dinerarias.¹¹⁵

Una de las funciones es su aporte a las operaciones financieras, al informar sobre la solvencia económica de una persona, porque disminuye el riesgo y

¹¹⁴Superintendencia del Sistema Financiero, “*Historial del crédito de las personas*”.

¹¹⁵ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 153.

facilita la toma de decisiones en la asignación de créditos.¹¹⁶ Estas Sociedades pueden desarrollar funciones desde, recolección, análisis y distribución de la información, puedan contar con herramientas para ayudar a determinar la calificación de la cartera de créditos de instituciones financieras y existen algunas que participan en el proceso de otorgamiento de crédito de sus clientes.¹¹⁷

2.5.3 Funcionamiento

Las agencias de información de datos crediticios funcionan a partir de las información recabada de las operaciones financieras efectuadas por la persona, cuando resulta morosos en los pagos o demandado en litigio por cobro de sumas de dinero se da noticia sobre juicios en trámite, sentencias condenatorias, embargos y otra información disponible.¹¹⁸

Las bases de datos de estas agencias de información, pueden ser consultadas por las entidades bancarias y comerciales con las que se solicite un nuevo servicio financiero o una determinada compra de productos o servicios a plazo. Esto les permite extender créditos a personas que no conocen, mediante la evaluación de su comportamiento durante determinado período de tiempo y, más importante aún, observar si este comportamiento de pagos es estable, se está deteriorando, o está mejorando.¹¹⁹

Para poder desarrollar sus funciones de manera efectiva, una Sociedad de Información Crediticia requiere contar con información de calidad y completa,

¹¹⁶Ibíd. 152

¹¹⁷ Gamboa, *Modelo operativo de una sociedad*, 6.

¹¹⁸Ibíd.

¹¹⁹Superintendencia del Sistema Financiero, “*Historial del crédito de las personas*”.

tanto en su historial positivo como negativo; lo anterior puede permitir a los otorgantes dar más crédito y administrar mejor sus riesgos.

Debido a la sensibilidad de la información y su alta incidencia en el adecuado funcionamiento del mercado crediticio, generalmente las Sociedades de Información Crediticia son reguladas por Leyes, Reglamentos y Organismos especializados.¹²⁰

2.5.4 Obligaciones

a) Obligación de registro o inscripción. La posibilidad de ejercer una fiscalización efectiva sobre los bancos de datos personales no podría concretarse sin saber cuáles son ellos y que finalidades reportan, por ello debe crearse un registro y establecerse un órgano de control.¹²¹

En el caso de El Salvador la Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, le confiere en el artículo 5, tal función de fiscalización a la Superintendencia del Sistema Financiero.

b) Obligación de publicidad e información personal. Las obligaciones emergentes del derecho a la información son esencialmente dos: la primera pone énfasis en el deber del encargado del tratamiento de datos de dar a conocer sus actividades y responsables; la segunda consiste en notificar expresamente a la persona concernida sobre las razones y destinos que se relacionan con sus datos personales, a los fines de que éste otorgue o no su expreso consentimiento.

¹²⁰ Gamboa, *Modelo operativo de una sociedad*, 7

¹²¹ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 216

- c) Obligación de Seguridad. Esta es una obligación para el responsable del fichero y un principio de legalidad para sus actos. El responsable del fichero debe adoptar aquellas medidas técnicas y organizativas acordes a la naturaleza del dato tratado. Para ello, aquel cuenta con las medidas técnicas y organizativas, tanto para ficheros automatizados como para ficheros no automatizados.¹²²
- d) Obligación de mantener actuales los datos. La actualización de dichos datos en principio, debe hacerse efectiva de forma automática, bien porque el afectado haya ejercido el derecho de rectificación, notificando en este caso el afectado de los siguientes extremos: de la existencia de dichos datos y su finalidad; o bien porque el responsable del fichero tenga conocimiento, tras el tratamiento de datos personales, que aquellos se encuentran inexactos o no acordes a la realidad.¹²³

Se observa en esta obligación el principio de corrección, el deber de los archivos de mantener actualizada la información contenida; obligación que se mantiene entre las acciones que deben implementarse en esta parte. Implica la necesidad de auditorías permanentes sobre los mecanismos y facilidad que se ha de otorgar al afectado, para que a través de su propia disposición, coopere con la actualización correspondiente.¹²⁴

La exigencia de calidad de los datos conlleva la necesidad y pertinencia de los mismos respecto a la finalidad para la cual fueron recabados, debiendo proceder a la cancelación de los mismos, sin previo consentimiento del afectado, cuando los datos sean inexactos o fueren recabados con otra finalidad.¹²⁵ Dicha obligación de mantener actualizados los datos, la

¹²²Efrén Santos Pascual, *Protección de datos: Manual práctico para empresas* (Madrid: FC editorial, 2011), 68.

¹²³Ibíd. 70

¹²⁴ Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional*, 220.

¹²⁵ Pascual, *Protección de datos*, 69.

encontramos en el literal b) del artículo 17, de nuestra ley, según el cual las personas jurídicas que operen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes: b. actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos.

e) Obligaciones económicas. La reparación por uso ilegítimo, abusivo o arbitrario del dato personal no tiene un régimen diferente al que establecen las normas sustanciales. El daño se debe alegar y probar para obtener el derecho a la indemnización. La obligación económica, que tratamos no se vincula con la condena hipotética que surge de una sentencia judicial, sino con un derecho autónomo que nace del tratamiento de datos, en forma abusiva o irresponsable.¹²⁶

2.6 Agencias de Información de Datos Crediticios En El Salvador.

En El Salvador, como en otros países, existen agencias de información de datos, mejor conocidos como burós de crédito. Estas entidades proveen información de la historia crediticia de las personas, es decir información sobre el comportamiento que tienen o han tenido las personas en el pago de sus obligaciones financieras en el tiempo, o en el proceso de compra a plazos de productos y servicios.

Por lo que, conocerlas, les hará a los consumidores o clientes tener una visión más amplia sobre la actuación de los participantes del sistema de información, y lo más importante, conocer los derechos y deberes de los consumidores o

¹²⁶En El Salvador la obligación económica de las agencias de información de datos o agentes económicos, por la acción de daños y perjuicios, se encuentra contemplada en el inciso 1 del artículo 7 de la ley, según el cual los Tribunales Civiles y Mercantiles conocerán de la acción por daños y perjuicios que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos.

clientes, así como el de las agencias y los procedimientos de rectificación, notificación y cancelación de datos.

Según el art. 3 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, una Agencia de información de datos o AID es “toda persona jurídica, pública o privada, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos, automatizados o no”.

La institución responsable de la supervisión de estas agencias, es decir de velar por la adecuada gestión y el cumplimiento de las normas y leyes aplicables, es la Superintendencia del Sistema Financiero.

En lo que respecta a investigar las quejas sobre los agentes económicos y las agencias de información de datos, la responsabilidad es de la Defensoría del Consumidor.

Es importante resaltar que del comportamiento crediticio de cada persona, dependerá en gran medida, que nos otorguen crédito y las condiciones en que se obtenga, en relación a la tasa de interés, garantía, requisitos de información, entre otros. Además es necesario tener claro que las agencias de información crediticia no deciden sobre el otorgamiento de un préstamo, las decisiones las toman las entidades del sistema financiero, almacenes o distribuidores de acuerdo con sus políticas.¹²⁷

Actualmente, en El Salvador existen cuatro Agencias de Información de Datos registradas, aprobadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, según el Registro De Agencias De Información De Datos Sobre El Historial De Crédito De Las Personas, éstas son: Información de referencias crediticias en red, S.A.

¹²⁷Superintendencia del Sistema Financiero, “*Historial del crédito de las personas*”.

de C.V.; TransUnión El Salvador, S.A de C.V.; Asociación Protectora de Créditos de El Salvador, Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. ¹²⁸

2.7 Agentes Económicos.

Según el Art. 3 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, los Agentes Económicos o AE son las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos. La información con que cuentan las agencias de información de crédito, es generada por los diversos agentes económicos del país, con los que la agencia de información posee contratos, dentro de los que se incluyen entidades financieras y no financieras, almacenes y distribuidoras. Estas pueden ser instituciones financieras, como Bancos, Almacenes Generales de Depósito, Afianzadoras, Aseguradoras, Casas de Bolsa, Organismos Públicos, Fideicomisos de Fomento, Uniones de Crédito, Sociedades de Ahorro y Préstamo, o empresas comerciales, tales como: telefonía celular, televisión de paga, tiendas departamentales, empresas de financiamiento de automóviles, etc. ¹²⁹

¹²⁸Superintendencia del Sistema Financiero, <http://www.ssf.gob.sv/index.php/entidades-fiscalizadas/953-agencias-de-informacion-de-datos-sobre-el-historial-de-credito-delaspersonas?highlight=WyJhZ2VuY2lhcylslmRlliwiaw5mb3JtYWNPXHUwMGYzbilslmRlliwiZGF0b3MiLCJhZ2VuY2lhcYBkZSIsImFnZW5jaWFzIGRlIGluZm9ybWFjaVx1MDBmM24iLCJkZSBpbmZvcmlhY2lcdTAwZjNuliwiZGUgaW5mb3JtYWNPXHUwMGYzbiBkZSIsImluZm9ybWFjaVx1MDBmM24gZGUiLCJpbmZvcmlhY2lcdTAwZjNulGRlIGRhdG9zliwiZGUgZGF0b3MiXQ.>

¹²⁹ Gamboa, *Modelo operativo de una sociedad*, 6.

CAPÍTULO III DERECHO COMPARADO: LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES.

En el capítulo que se presenta a continuación, se brindarán algunas nociones de derecho comparado, a fin de realizar un estudio comparativo de lo que contemplan los sistemas jurídicos de los principales países del Continente Europeo y Americano, sobre la protección de datos, específicamente en lo que concierne a derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos de los usuarios y/o consumidores en el tratamiento de los mismos; de igual forma, se hace referencia a instrumentos normativos, emitidos por Organismos Internacionales, en la materia.

3.1 Nociones del Derecho comparado

El derecho comparado es una disciplina que confronta las semejanzas y las diferencias de los diversos sistemas jurídicos vigentes en el mundo con el propósito de comprender y mejorar el sistema jurídico de un determinado país.

Asimismo, el derecho comparado obedece a que el ordenamiento jurídico difiere de un país a otro. Por ende, su estudio es necesario para apreciar tanto las diferencias y las semejanzas como los defectos y los aciertos de ese orden, esto con el fin de perfeccionar las instituciones de un país y, por lo tanto, su sistema jurídico.¹³⁰

¹³⁰José Luis Cascajo Castro, et al. *Constituciones extranjeras contemporáneas* (Madrid:Editorial Tecnos, 1991), 13.

Es importante establecer que no existe ninguna rama del derecho que se denomine “derecho comparado”, esto es sólo un método de estudio o investigación comparativo de las ciencias jurídicas; una técnica jurídico-dogmática. La comparación se hace a través de la lectura de instituciones o normas que por medio de la formulación del lenguaje, se explicarán conforme a la doctrina y sistemas jurídicos que les sean aplicables dentro de un ámbito de validez.

La descripción del derecho se hace por medio de subsistemas entre órdenes e instituciones. Debe quedar claro que el derecho comparado no es estudio del derecho extranjero, sino que los modelos doctrinales son confrontados y comparados, siempre y cuando sean instituciones pertenecientes a una misma clase necesitando de un marco referencial¹³¹

El derecho comparado es una expresión que implica una actividad intelectual, en el cual el objeto es el derecho y el proceso la comparación. Se realiza derecho comparado cuando median reflexiones comparativas específicas a cerca del problema del que tratan los estudios. La experiencia indica que la mejor forma de alcanzar esto consiste en que el autor defina en primer lugar los aspectos esenciales de los sistemas legales nacionales, país por país, para luego utilizar ese material como base de la comparación crítica, terminando con conclusiones a cerca de la política más apropiada para adoptar.¹³²

El autor Alessandro Somma indica que la comparación es un método que no implica la creencia que exista una sola manera de comparar. Aunque la comparación no sea elevada a nivel de ciencia no ocupa el lugar de otros métodos; pues es una estrategia de investigación, por tanto no posee un modo

¹³¹Rolando Tamayo y Salmeron *Teoría Jurídica y Derecho comparado, Una aproximación y un deslinde* (Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2007), 29.

¹³²Konrad Zweigert, *Introducción al Derecho Comparado* (Traducido por Arturo Aparicio Vásquez, Editorial Oxford University Press, 2002), 3-7.

único de llevarlo a cabo. Así mismo es una manera de verificar a través del cotejo de objetos considerados asimilables la hipótesis formulada por el estudioso.¹³³

En virtud de lo anterior es necesario definir que es un sistema jurídico; así, un sistema jurídico es el conjunto de leyes, costumbres, jurisprudencia de derecho positivo que rige una determinada colectividad.¹³⁴

La comparación o derecho comparado, podrá lograrse con el habito científico de escoger un determinado conjunto jurídico para penetrar en el, con la finalidad de extraer las respectivas analogías y diferencias; el resultado de dichos estudios, podrán contraponerse al derecho nacional; pero habrá hecho un estudio científico comparativo, con solo poner en evidencia las relaciones de la ley nacional con las conclusiones obtenidas, porque esta indagación comparativa será ya el fruto de una investigación verdaderamente científica¹³⁵.

3.2 Alemania

El autor Robert Alexis, sostiene que Alemania, como un Estado constitucional democrático, se caracteriza por una serie de principios fundamentales como la dignidad humana, de la libertad y de la igualdad, entre los cuales se encuentre el reconocimiento de un derecho que se le ha denominado Autodeterminación Informativa.

En el texto constitucional de Alemania no se contempla el reconocimiento de un derecho a la protección de datos, y menos aún a la Autodeterminación

¹³³Alessandro Somma, *Introducción al Derecho Comparado*, Traducción de Esteban Conde Naranjo, (Reino Unido: Editorial Universidad Calos III de Madrid, 2015), 150.

¹³⁴ Cascajo et al., *Constituciones extranjeras contemporáneas*,14.

¹³⁵ Mario Sarfatti, *Introducción al estudio del derecho comparado*, Método de estudio del derecho comparado (México D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2015), 202-203

Informativa. El alto tribunal Alemán, que parte del reconocimiento del derecho general de la personalidad, realizó la construcción y el reconocimiento del citado derecho, recurriendo al derecho a la dignidad humana y la libertad general.

Dicha construcción se logra a partir de la Ley Fundamental Bonn¹³⁶, la cual parte de que el hombre es una “personalidad capaz de organizar su vida con responsabilidad propia”, es decir, el individuo tiene que tener la posibilidad de influir sobre su ambiente social, decidiendo él mismo donde, cuando, como y en qué contexto quiere presentarse ante su ambiente social. Dicha ley pretende proteger a la espera de las amenazas que ocurren cuando los datos de las personas, pueden ser registrados y ser transmitidos de forma discrecional, sin conocimiento del afectado o sin darle posibilidad de intervenir, e incluso con celeridad, en beneficio de terceros; o que los datos archivados, incluso siendo correctos sean transmitidos fuera de contexto, esto es, sin conexión con otras informaciones que serían necesarias para su propia interpretación.¹³⁷

Asimismo, se ha establecido jurisprudencia del Tribunal Constitucional Alemana, en la cual ha jugado un papel relevante la Sentencia del Tribunal Constitucional Federal (bundesverfassungsgericht) de la República Federal de Alemania el 15 de septiembre de 1983, que ha sido el referente para que la gran mayoría de los países reconozcan una protección a los datos.

¹³⁶La Ley Fundamental de la República Federal de Alemania del 23 de mayo de 1949, fue aprobada en Bonn por el Consejo Parlamentario constituido meses antes bajo la supervisión de las autoridades de ocupación. Recibe este nombre porque Alemania no era un país plenamente soberano sino un país ocupado, y las potencias occidentales realizaron indicaciones para la configuración del sistema que se entendía provisional. En Guillermo, Velasco, *Notas esenciales sobre el sistema constitucional Alemán. Especial consideración a la jurisprudencia del Bundesverfassungsgericht* (Mexico D.F.: Universidad Autónoma de México, 2007) 319

¹³⁷Aristeo García Gonzalez, *La Protección de datos personales: derecho fundamental del siglo XXI. Un estudio comparado* Boletín Mexicano de Derecho Comparado, número 120 (México D.F.: Universidad Autónoma Nacional de México, 2007), 757-758.

El Tribunal Alemán, a partir de la idea de la dignidad humana y del derecho al libre desarrollo de la personalidad, además de constituir un precedente básico en el tratamiento automatizado de los datos e informaciones estableció una garantía constitucional de protección de los datos personales, siendo una concreción del derecho a la autodeterminación informativa. Es decir que, a pesar que la Grundgesetz o Ley fundamental Bonn, no contempla de manera literal el reconocimiento a este derecho, ha sido con la doctrina y de manera particular, por parte de la jurisprudencia de Bundesverfassungsgericht, donde se establece la competencia de cada individuo de disponer sobre la revelación el uso de sus datos.¹³⁸

En la actualidad, la ley de Protección de Datos en Alemania es la conocida BDSG¹³⁹ del 14 de enero de 2003, publicada en la BGBl. (Bundesgesetzblatt, Diario Oficial). Esta Ley sustituyó a la ley de 20 de diciembre de 1990¹⁴⁰, que derogó a la original de 1977. Fue modificada por última vez en agosto de 2006¹⁴¹, su objeto es proteger al individuo para que la utilización de los datos personales no comporte un atentado a su derecho a la personalidad. Dicha ley se aplica a todo tipo de registro, sean automáticos o manuales, públicos o privados, y no se aplica a las personas jurídicas.¹⁴² Dicha ley regula los derechos de rectificar, modificar, ceder, bloquear, borrar y despersonalizar los datos de las personas.

El aspecto principal de la ley alemana es el permitir el procesamiento de datos personales si el derecho lo permite o si el particular ha dado su consentimiento.

¹³⁸Ibíd. 763-766

¹³⁹La Bundesdatenschutzgesetz: Ley Federal Alemana de Protección de Datos que se abrevia en español LOPD. http://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_1990/.

¹⁴⁰Bundesdatenschutzgesetz o Ley De Protección de Datos Federal (20 de diciembre de 1990, Boletín Oficial Federal I), 954.

¹⁴¹Mónica Arenas Ramiro, "La Protección de Datos Personales en los Países de la Unión Europea", Revista Jurídica de Castilla y León. N.º 16 (2008).

¹⁴² Saltor, "protección de datos personales", 202-206.

A diferencia, por lo tanto, de lo que ocurre en otros países donde, el tratamiento de los datos únicamente resulta legal cuando se realiza bajo la supervisión de una autoridad central.¹⁴³

Se establece en dicha ley, en la subsección 2, arts. 19 y 34, como derechos del afectado por el tratamiento de los datos, el de Información al afectado, asegurando que si este así lo pide, se debe informarle de los datos de su persona, el origen o cesionaria de ella, y la finalidad de la misma, debiendo ser gratuita. También se establecen los derechos de rectificación, borrado y bloqueo de datos, en el art. 20. Así, los datos que se observen como erróneos o que se rectificaran, se harán constar en el expediente del afectado. Asimismo, establece taxativamente los casos en los cuales procede cada una de estas figuras; de esta forma, se borrarán cuando su almacenamiento sea ilícito, o su conocimiento deje de ser necesario para el cumplimiento de sus competencias.¹⁴⁴

La BDSG, en el inciso segundo, en los arts. 34 y 35, establece como derechos del interesado, el de información, rectificación, supresión o bloqueo de datos. El art. 35 se refiere a la rectificación, supresión y bloqueo de datos, debiendo el responsable de los datos personales, corregirlos cuando estos sean inexactos. Además se establece el derecho de supresión, que opera cuando su almacenamiento es inadmisibles.

En cuanto al procedimiento sancionador, se ha determinado; que las sanciones pueden ser de carácter económico para cubrir también el monto de las indemnizaciones por daños y los intereses correspondientes o bien pueden

¹⁴³Dresner Stewart H., Panorama de la Legislación Europea sobre Protección de Datos Personales (Merida: Universidad de Lancaster, 1994).

¹⁴⁴En esta ley se regula una figura de especial protección, que no contiene nuestra legislación, la cual es el Bloqueo, que procederá en el caso que la Autoridad observe que la veracidad fuere cuestionada por el afectado y no pudiese determinarse si son verdaderos o erróneos, y si asimismo los datos hubieran dejado de ser necesarios para cumplir las funciones de la Autoridad interesada.

ser de carácter penal con penas de prisión, pero estas últimas no se contemplan para los casos o infracciones que estudiamos.¹⁴⁵

La regulación que posee Alemania sobre la protección de datos, en primera se asemeja a lo regulado actualmente por la normativa Salvadoreña, pues en la Constitución de la República vigente, no existe un articulado que establezca expresa y taxativamente la protección de datos y menos aún el derecho a la Autodeterminación Informativa.

Sin embargo, en Alemania se ha dado una protección extensiva a los datos personales, por medio de leyes secundarias, como las ya mencionadas, que brindan un protección extensiva a los datos, pues protegen todo tipo de datos, sin hacer distinción a un tipo de ellos; lo cual diferencia lo regulado en EL salvador, pues no contamos con una ley secundaria específica que brinde protección a los datos en general; contamos por ejemplo con la Ley de Acceso a la Información Pública de El Salvador, aunque si bien no contempla una definición de “protección de datos personales”, se aproxima a una definición cuando refiere que se trataría de un derecho de la persona, directamente o a través de su representante, a saber, si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ellos sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición.

Los sistemas normativos de ambos países, establecen en igual forma los derechos que se derivan de la autodeterminación informativa; sin embargo la BDSG es más específica, en establecer las causales por los cuales, procederá cada uno de ellos.

¹⁴⁵ Saltor, “Protección de datos personales”, 202-206.

El artículo 43 de dicha ley establece una infracción administrativa para cualquier persona que deliberadamente o por negligencia atente contra el derecho de información al interesado. Así la más relevante de estas son las que se refieren a que la entidad responsable no proporcione al interesado solicitado información sobre los datos personales almacenados, incluidos los relacionados con el origen de los datos; así mismo aquel que almacena datos personales con fines de transmisión, tiene que conceder a los interesados en base a la solicitud de información, los datos almacenados sobre su persona.

3.3 España

El primer antecedente, y disposición normativa que marca el inicio y el fin principal de la protección de datos en España, es el art. 18, numeral 1, de la Constitución Española de 1978, que recoge un concepto de privacidad que pretendió ir más allá de la protección de la intimidad de la persona; dicha disposición establece los derechos fundamentales al honor, intimidad personal y familiar, y a la propia imagen. Situación semejante a lo que ocurre en el Salvador, pues la autodeterminación informática se fundamenta en el honor, intimidad personal y familiar, y a la propia imagen del artículo 2 de la Constitución.

De lo anterior, se deriva que, en 1999 se aprueba la actual Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos.¹⁴⁶ Dicha ley es de aplicación a los datos de carácter personal

¹⁴⁶ Zaballos, *Protección de datos personales*, 110-112.

registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior, por los sectores público y privado.

La LOPD establece como principios rectores en la protección de datos; el de calidad de datos, derecho de información en la recogida de datos, consentimiento del afectado, seguridad de los datos, deber de secreto, comunicación de datos, y acceso a los datos por cuenta de terceros; se observa como dicha ley establece varios principios, lo cual puede deberse a que tiene como objeto la protección de datos de carácter general.

La LOPD establece derechos de las personas, muy similares a los determinados en la ley en estudio; de este modo, en el art. 15 establece el derecho de acceso, con el cual el interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de los mismos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos, ofreciendo distintas formas para la obtención de la misma (escrita, mera visualización, a indicación de los datos mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, etc.), además que tal derecho podrá ser a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto, en cuyo caso podrán ejercitarlo antes.¹⁴⁷

Respecto a lo anterior, el art. 14 letra a), de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, regula el mismo derecho, de forma muy similar en cuanto al derecho brindado al usuario a la garantía de la gratuidad, es decir, el legislador salvadoreño amplía este derecho y no restringe al usuario dándole un periodo indicado para la solicitud de información.

¹⁴⁷Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (España, Jefatura del Estado, 1999) <https://boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>.

La LOPD, garantiza al igual que la ley en estudio, el derecho del usuario a solicitar la rectificación, modificación y cancelación de sus datos, siempre que ellos pudiesen en alguna medida menoscabar sus derechos o el bien jurídico tutelado. Por ello el art. 16 expresa que el responsable del tratamiento de datos, tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días. Según la legislación española aquellos datos modificables pueden ser aquellos en que conste que sean inexactos o estén incompletos, esto da lugar al bloqueo de datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el mismo, deberá procederse a la supresión.¹⁴⁸

La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, contempla los derechos de rectificación, modificación y eliminación de la información y aunque el art. 14 letra e), no es tan específico en cuanto al proceso, si establece dentro de la ley un plazo de diez días para responder a la solicitud del interesado, al igual que la ley española; además, la ley en estudio, incluye no solo a la Agencia de Información de Datos como el encargado del tratamiento de datos, sino también da responsabilidad a los Agentes Económicos, como tal deberán responder a la solicitud del usuario, según sea el caso.

En cuanto a la autoridad competente en España, es la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), la cual es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.¹⁴⁹ Su principal misión es velar por el cumplimiento de la

¹⁴⁸ Zaballos, *Protección de datos personales*, 110-112.

¹⁴⁹ Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, art. 37.

legislación de protección de datos por parte de los responsables de los ficheros (entidades públicas, empresas privadas, asociaciones, etc.) y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales de los ciudadanos. La AEPD lleva a cabo sus potestades de investigación fundamentalmente a instancias de los ciudadanos, aunque también está facultada para actuar de oficio.

De las funciones de la Agencia de Protección de Datos española, hay que retomar una que es de suma importancia para este análisis comparativo, en el art. 37, lit. g) de la LOPD, se le otorga la potestad sancionadora, ello nos remite al Título VII de la ley en cuestión, en donde se describen las infracciones y sanciones.

Respecto de las sanciones es sumamente importante recalcar que ambas legislaciones tienen criterios muy similares para imponer las mismas; así, en el art. 45 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, se observan los siguientes criterios: el carácter continuado de la infracción, el volumen de los tratamientos efectuados, la vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal, el volumen de negocio o actividad del infractor, los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción, el grado de intencionalidad, la reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, la naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.

Por su parte el artículo 30 inc. 2 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas, expresa que la cuantía de las sanciones se graduará atendiendo al daño causado, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuricidad presente en la concreta actuación infractora, con lo anterior se retoman algunos de los parámetros incluidos en la ley española.

Al estudiar los derechos en cuestión, es necesario retomar ahora las infracciones que son la causa de este estudio, las cuales estipula el art. 28 lits. a) e i). La primera de ellas relativa a la solicitud hecha por el usuario para acceder a sus datos, modificarlos o cancelarlos y la negativa del Agente Económico de realizarlo, que contempla una sanción expresa en el art. 30 de la misma ley, de naturaleza pecuniaria solamente. Respecto a ello la Legislación Española se pronuncia a través del art. 44 número 3, lits. e) y f) que expresa, que son infracciones graves: f) El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. f) El incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos no hayan sido recabados del propio interesado.¹⁵⁰ La misma, es sancionada según el art. 45 número 2 de la LOPD, al igual que la ley que se estudia, de forma pecuniaria, es decir con una multa.

La segunda infracción que se analiza, la contempla el art. 28 lit. i) que sanciona como una infracción grave el proporcionar, mantener y transmitir datos de las personas que sean inexactos o no veraces, sancionado siempre de forma económica a través de multas según el art. 30. A su vez, España, expresa en la LOPD en el artículo 44 numero 3 lits. e) y f), como infracciones, las de obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y el incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos no hayan sido recabados del propio interesado, respectivamente.

De igual forma, el art. 4 numero 3 Regula la calidad de los datos, los cuales serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Cabe hacer una pequeña comparación, ya que

¹⁵⁰ Zaballos, *Protección de datos personales*, 110-112.

ambas leyes protegen y garantizan que el tratamiento de la información del cliente sea actualizado para evitar que la misma sea inexacta o carezca de veracidad y siempre la sanción es económica en ambos países.

Las infracciones referentes a tales derechos son reguladas en el art.44 de la LOPD, estableciendo infracciones leves, graves y muy graves.

Esta ley incluye una serie de infracciones muy similares, encontrándose estas en las clasificaciones de las leves y de las graves. En primera establece en dicho artículo en el número 2 lit. c, como infracción leve, la del incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos sean recabados del propio interesado; y como graves en el número 3 lit. c) sobre tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4, que se refieren al principio de calidad de los datos, que antes indicamos; en el lit. e) el de obstaculizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y finalmente en el literal f) incumplir con el deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos no hayan sido recabados del propio interesado. Las infracciones de la LOPD a las que hicimos referencia, son sancionadas con multa.¹⁵¹ Además de esas sanciones pecuniarias, se establece el apercibimiento¹⁵² de forma excepcional atendiendo a la concurrencia significativa de los criterios antes mencionados,

¹⁵¹Mismas que se gradúan como antes hicimos referencia, atendiendo diferentes aspectos como: el carácter continuado de la infracción, el volumen de los tratamientos efectuados, la vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal, el volumen de negocio o actividad del infractor, los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción, el grado de intencionalidad, la reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, la naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.

¹⁵² Se define como Corrección disciplinaria que consiste en anotar una infracción al culpable y que en caso de que se repita dará lugar a una sanción más grave, Real Academia Español <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=nAhGzBjxZDXX2d5LIP1S>.

se podrá acordar no aperturar procedimiento sancionador y apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras, siempre que se trata de faltas leves o graves, y que anteriormente no haya sido apercibido.

3.4 Estados Unidos

En el capítulo I, mencionamos que la doctrina jurídica, las normas y la jurisprudencia de los EEUU de América son antecedentes fundadores en materia de protección de datos personales. Ahora corresponde en este apartado, estudiar el sistema jurídico actual de ese país, para dilucidar cuál es el tratamiento que se da en el tema de protección de datos personales de carácter crediticios en comparación al ordenamiento jurídico salvadoreño.

En Estados Unidos la Suprema Corte se ha pronunciado en favor de los intereses privados, derivando el derecho a la privacidad de la Constitución. Sin embargo, la Suprema Corte también ha sostenido que el derecho a la privacidad no era absoluto y que el interés de una persona por su privacidad debe ponderarse frente a la competencia del interés público. En ese país, el derecho a la privacidad, a diferencia del enfoque europeo, protege sólo contra la intrusión del gobierno federal en los asuntos privados de las personas. Por ende, la legislación específica sobre la cuestión de la protección de los datos personales, se limita a los datos tratados o custodiados por el gobierno federal. Fuera de unas pocas leyes que tratan de la información personal financiera y médica, Estados Unidos no cuenta con una legislación que rijan el procesamiento de datos personales por entidades privadas.¹⁵³

¹⁵³Principios y Recomendaciones Preliminares sobre la Protección de Datos: La Protección de Datos Personales (Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos, 11 de octubre de 2011).

En ese sentido, El Salvador no cuenta con una ley específica que se limite a la protección de datos personales tratados por el Estado, sin embargo cuenta con una ley específica sobre el tratamiento de datos personales de carácter crediticio, que regula la actividad de personas jurídicas y públicas siempre y cuando se dediquen a mantener o manejar datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, con excepción de la Superintendencia del Sistema Financiero.

El sistema de Estados Unidos prevé la autorregulación por parte de los sectores económicos en materia de datos personales manejados por entidades privadas. En tal sentido, los sectores de la actividad privada de Estados Unidos están básicamente autorregulados, incluida la mayoría de las empresas privadas, las actividades de búsqueda de datos, los depósitos de datos personales y los sitios de redes sociales de Internet, entre otros.

Este sistema difiere del salvadoreño, en el sentido que cuenta con normas legales respaldadas de sanciones para los casos en que se produzca un incumplimiento por quien trata los datos de carácter personal por cualquier título, como el sistema Europeo.

Cabe mencionar que el sistema jurídico anglosajón ha preferido promulgar normas sectoriales en materia de protección de datos personales, es por ello que a la fecha encontramos en la legislación vigente de los Estados Unidos de América normas sectoriales referentes a la protección de datos personales¹⁵⁴, entre estas tenemos la Ley de Protección de la Intimidad de 1974, Ley de Protección de Datos del Sector de la Educación, Ley de libertad de Información de 1966, entre otras.

En atención nuestro objeto de estudio, haremos referencia a la Ley Federal de Informe imparcial de crédito, que es la que tiene que ver con el manejo de

¹⁵⁴ Saltor, “Protección de datos personales”, 276.

datos crediticios. Dicha ley proporciona protección a los individuos, restringiendo el acceso del gobierno a las informaciones sobre los clientes de los bancos e instituciones financieras, estableciendo así un cierto grado de confidencialidad de los datos financieros personales.

Esta ley protege al cliente de establecimientos de crédito contra la violación de su privacidad por parte de las agencias de información, sin tener en cuenta el método utilizado para su registro.¹⁵⁵

En la Ley Federal de Informe Imparcial de Crédito se protegen los derechos de acceso y actualización de los usuarios, pudiendo sancionar a las agencias de informes de crédito y al proveedor de la información que vulneren dichos derechos, ya que, según ésta, ambos tienen la responsabilidad de corregir la información inexacta o incompleta en su informe, el ente facultado para imponer las posibles sanciones es la Agencia Nacional de protección al consumidor¹⁵⁶.

La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en el capítulo VI, sobre las infracciones y sanciones y específicamente con las infracciones contenidas en los lits. a) e i) del art. 28, busca proteger los mismos, pudiendo las Agencias de Información de Datos y/o Agentes Económicos ser sancionados por la Defensoría del Consumidor por medio del tribunal sancionador, conforme al artículo 6 de la ley, al comprobársele el cometimiento de estas infracciones, con una multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y de servicios, conforme al artículo 30 letra a) del mismo cuerpo normativo.

¹⁵⁵Ibíd. 278.

¹⁵⁶La Comisión Federal de Comercio, Información para consumidores, informes de créditos gratuitos, <http://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0155-informes-de-credito-gratuitos>.

En Estados Unidos hablando del contexto de la información sobre crédito, los usuarios y consumidores poseen los derechos de acceso y rectificación. La ley garantiza a los afectados el derecho a obtener acceso a los datos sobre crédito que les conciernen, incluyendo información sobre las fuentes y las personas a las que dichos datos han sido comunicados. Al igual que en el Salvador, en dicha legislación específica de los Estados Unidos, se prevé que las agencias de información de créditos están obligadas a entregar al afectado gratuitamente una copia de sus datos personales en los casos en los que al individuo le haya sido negado un crédito sobre la base de estos datos. En el resto de los casos, la agencia está autorizada a cobrar una tarifa razonable.

Asimismo, las agencias están obligadas a investigar la veracidad de cualquier información que el afectado considere incorrecta o incompleta. Si resulta imposible comprobar la veracidad de los datos, la agencia deberá destruirlos y si se comprueba que los datos son erróneos o incompletos, deberán ser corregidos. Las agencias deben eliminar o corregir la información inexacta, incompleta o inverificable, usualmente dentro un plazo de 30 días.¹⁵⁷

3.5 México

Antes de especificar el sistema de protección de datos personales en México, es preciso manifestar que en Europa, la regulación de datos de carácter personal se caracteriza por su previsión en una norma legal respaldada por la previsión de sanciones para los casos en que se produzca un incumplimiento por quien trata los datos de carácter personal por cualquier título, ya sea responsable del sistema de datos o un encargado del tratamiento.

¹⁵⁷Miguel Ángel, Davara Rodríguez, *La protección de Datos en Europa* (Madrid: Distribuidores Fernández, 1998), 185 y 186.

Por otra parte, el modelo anglosajón se basa en la práctica ausencia de previsiones legales, quedando dicha regulación reducida al establecimiento de códigos de conducta o, la denominada, “autorregulación industrial” desarrollada esencialmente por el sector privado, y cuya efectividad depende, en gran parte, del poder de coacción de quien formula dichos códigos y de la aplicación de las sanciones previstas en ellos.¹⁵⁸

En México no existía una ley específica en materia de protección de datos personales, es hasta el 5 de julio de 2010 que se promulga la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares,¹⁵⁹ la cual surge de la reforma Constitucional realizada al párrafo segundo del artículo 16, en el que se establece el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos para ello establecidos. Es importante mencionar que la Constitución Salvadoreña, no cuenta con un articulado similar al anterior, más bien, se hace una interpretación extensiva, para asegurar el derecho a la autodeterminación informativa de los usuarios o consumidores.

Vale la pena comentar que los sujetos obligados en esta ley, son meramente personas físicas o morales de carácter privado, puesto que las personas de carácter público que manejen datos personales, están sujetas a lo establecido en Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.¹⁶⁰ Al respecto, el sistema de protección de datos de El Salvador difiere con el mexicano, en el sentido, que no se cuenta con una ley general encargada de

¹⁵⁸Estudio sobre Protección de Datos a Nivel Internacional,
en http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/prot_datos.pdf.

¹⁵⁹ Saltor, “Protección de datos personales”, 340

¹⁶⁰La Protección de Datos Personales en México,
<http://www.clarkemodet.com/es/actualidad/blog/2015/10/proteccion-datos-personales-mexico#.V7Jks9dWncs>.

la protección de datos personales, sino únicamente referida a la protección de datos personales de carácter crediticios de los usuarios o consumidores; asimismo, como anteriormente hicimos referencia, en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se regula la actividad de personas jurídicas privadas y públicas que se dediquen a mantener o manejar datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, con excepción de la Superintendencia del Sistema Financiero, y en la Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de Particulares Mexicana solamente se regula la actividad de los entes privados.

En ese mismo orden de ideas, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, exceptúa de su regulación a las sociedades de información crediticia, las cual deberán regirse por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables.¹⁶¹

En ese sentido, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, tiene por objeto regular la constitución y operación de las sociedades de información crediticia, misma que se asemeja a la ley de El Salvador en estudio.

La Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia considera que no existe violación al Secreto Financiero cuando las Sociedades proporcionen dicha información a sus usuarios, o cuando sea solicitada por autoridad competente, en el marco de sus atribuciones.¹⁶² Sin embargo, ello no quiere decir que estas sociedades operen a su antojo, sino que deben ceñirse a reglas y procedimientos que la misma establece. Por ello, se establecen así un sistema de multas y sanciones, aplicables a las sociedades de información

¹⁶¹Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, (D.O., 5 de Julio de 2010).

¹⁶² Saltor, "Protección de datos personales",342.

crediticias que transgredan la ley. El art. 51 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia Mexicana, incluido dentro del capítulo de las sanciones, determina que las Sociedades responderán por los daños que causen a los clientes al proporcionar información cuando exista culpa grave, dolo o mala fe en el manejo de la base de datos.

En la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, también se establecen una serie de sanciones que pueden ser impuestas a las Agencias de Información de Datos y/o Agentes Económicos, en caso de cometer algunas de las infracciones contenidas en la ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por medio del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, con base al art. 6.

En la Ley para regular las Sociedades de información crediticia, se establece que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sancionará con multas pecuniarias, cuando la Entidad Financiera proporcione información errónea a las sociedades, en los casos en que exista culpa grave, dolo o mala fe que le resulte imputable. Asimismo, se establece que la Comisión sancionará siempre con multa pecuniaria, cuando la sociedad omita incorporar, modificar o eliminar la información de su base de datos y cuando la sociedad no actualice la información del pago realizado por el cliente, una vez que se lo informe el usuario¹⁶³.

Haciendo una integración de estas normas, básicamente podríamos decir que se asemeja a lo contenido, en la letra i) del art. 28 de la ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, del que se lee, son infracciones graves: i) Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces. Sin

¹⁶³Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, (D.O. 15 de enero del 2002).

embargo, no se encuentra en la ley de México una infracción que se asemeje a la contenida en la letra a) del art. 28 de la Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas, que básicamente protege el derecho al acceso a la información, tampoco encontramos un catálogo de derechos en los que se pueda contener, más en el art. 39 inc. 1 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia Mexicana, se establece que los clientes que gestionen algún servicio ante algún usuario, podrán solicitar a éste los datos que hubiere obtenido de la Sociedad, a efecto de aclarar cualquier situación respecto de la información contenida en el reporte de crédito, éste artículo podría sustentar el referido derecho al acceso a la información de los usuarios o consumidores.

De lo expuesto podemos concluir que tanto el Sistema de Protección de datos personales de México con el Salvadoreño, aun con sus particularidades, se asemejan al sistema Europeo, en el sentido, que, existe una previsión en una norma legal respaldada por la previsión de sanciones para los casos en que se produzca un incumplimiento por quien trata los

En Costa Rica, en un primer momento como en El Salvador, el derecho a la Autodeterminación Informativa ha sido reconocido jurisprudencialmente. En la Sentencia N° 8996-2002, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia Costa Rica ha establecido que el habeas data para los tribunales de justicia de Costa Rica incluye los derechos al acceso, a la actualización, a la rectificación, a la confidencialidad, a la exclusión, a la inserción y a saber del conocimiento de terceros sobre la información recolectada.¹⁶⁴ Esta Sentencia también sirvió para que la Sala Constitucional estableciera los principios generales que debe tener un sistema de protección de datos personales.¹⁶⁵

¹⁶⁴Sentencia de Inconstitucionalidad, referencia: 8696-2002, (Costa Rica, Sala Constitucional, 2002).

¹⁶⁵ Saltor, "Protección de datos personales", 330.

Posteriormente en el año 2011 se promulga la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Dicha ley es de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. Difiere con la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas de El Salvador, en el sentido que la ley Costarricense, regula sobre los datos personales de carácter general, y no se refiere solamente al tratamiento de datos crediticios, sin embargo, al igual que con México a pesar de las particularidades, el sistema de protección de datos personales Costarricense con el Salvadoreño son similares al Europeo, pues cuentan con un sistema de norma que determina sanciones para los entes que incumplan con las disposiciones referente al tratamiento de datos personales, no basándose en el sistema de autorregulación privado como en el ámbito Anglosajón.

La ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales de Costa Rica, establece a partir del art. 29, lo referente al Régimen Sancionatorio, clasificando las infracciones en faltas leves, graves y gravísimas. En el art. 30 sobre las faltas graves lits. d) y e) se establece que serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley: d) Negarse injustificadamente a dar acceso a un interesado sobre los datos que consten en archivos y bases de datos, a fin de verificar su calidad, recolección, almacenamiento y uso conforme a esta ley; y e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco¹⁶⁶.

Dicho así, la ley de Costa Rica al igual que en El Salvador incluye una serie de infracciones y sanciones con las que se busca proteger el derecho al

¹⁶⁶Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968 (Publicada en La Gaceta No. 170, del 5 de septiembre del 2011).

acceso y actualización de la información de los usuarios y consumidores, pues el contenido de las infracciones antes descrita, básicamente tiene el mismo sentido, de las contenidas en los lits. a) e i) del art. 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas, según las cuales, son infracciones graves: a) Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; e i) Proporcionar, mantener o transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

Sin embargo difieren en cuanto a la sanción, pues en el art. 28 letra b) de la ley de Costa Rica se establece que para las faltas graves corresponde una multa de cinco a veinte salarios base del cargo de auxiliar judicial, según la Ley de Presupuesto de la República, mientras que según el artículo 30 letra a) de la ley de El Salvador, las infracciones graves serán sancionadas con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.

Además mencionar que en Costa Rica el ente encargado de imponer las sanciones, según el art. 16 lit. g) es la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, institución que fue creada mediante esa misma ley, en base art. 15.

Diferente es en El Salvador, pues la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, no crea ningún órgano independiente encargado de vigilar todo lo referente al tratamiento de datos personales y de darle cumplimiento a la ley, sino que le confiere tales facultades, en base a los arts. 5 y 6 a la Superintendencia del Sistema Financiero y a la Defensoría del Consumidor, respectivamente, teniendo esta ultima la facultad de imponer las sanciones por medio del tribunal sancionador, según el art. 6 inc. 2 de la misma.

3.6 Argentina

El régimen de protección de los datos personales en Argentina permite que los ciudadanos ejerzan su legítimo poder de disposición y control sobre los datos de carácter personal referidos a su persona que se encuentran registrados en bases de datos de titularidad de terceros. A tal fin, la legislación Argentina faculta a los ciudadanos a decidir cuáles de esos datos quieren proporcionar a terceros, sea el Estado o un particular, o qué datos pueden esos terceros recabar, permitiendo asimismo que sepan quién posee sus datos personales y para qué, pudiendo inclusive oponerse a esa posesión o uso. En ese sentido, se observa una similitud con El Salvador, puesto que se da la facultad al usuario para que el mismo decida qué datos hacer públicos y a quién podrá manipular esa información.

El resguardo legal de la intimidad en Argentina estuvo suficientemente garantizado por la Constitución Nacional (arts. 19 y 18) y los Códigos Civil (art. 1071 bis) y Penal (arts. 151 al 157 relativos a la violación del domicilio y de secretos) pues los medios de comunicación tradicionales (como lo eran el correo postal, el teléfono o el fax) no suponían demasiados desafíos para la legislación de la época.

En la actualidad, Argentina posee una ley que es de vital importancia en materia de protección de datos personales, la Ley de Protección de los Datos Personales, sancionada el 4 de octubre y promulgada el 30 de octubre de 2000, también denominada ley 25.326. El objeto de la ley, es la protección integral de los datos personales, para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre.¹⁶⁷ Dicha ley protege de cualquier tipo de

¹⁶⁷ Rodríguez, *Derecho a la autodeterminación informativa*, 265- 267.

información, siendo lo importante que con ella se pueda identificar a la persona, así incluye también lo referente a los datos personales de carácter crediticios.

Ahora bien, haciendo referencia al tema que nos atañe , debemos mencionar que en la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina; en primera instancia, en su creación no se incorporó un listado de infracciones, no fue sino hasta el año 2003 en que el Director Nacional de Protección de Datos personales, en aras de las atribuciones que le brinda la ley, dispone que se incorporen una clasificación de infracciones como leves, graves y muy graves, así como una graduación de las sanciones, como anexo I y II respectivamente a la ley.

En el anexo I, numeral 1, letra a), establece que serán consideradas infracciones leves, sin perjuicio de otras que a juicio de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales también las constituyan, la siguiente conducta: No atender, por motivos formales, la solicitud del interesado de acceso, rectificación, confidencialidad o cancelación de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda. Con esta infracción básicamente se busca proteger el derecho de acceso a la información contenido en el art. 14 de la Ley de Protección de Datos Personales, esta disposición se asemeja a la infracción contenida en la letra a) del art. 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, con la diferencia que la ley de Argentina la cataloga como infracción leve, mientras que la segunda como infracción grave, ya que establece, son infracciones graves las siguientes: a) Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales.

Debido a ello, también difieren en la sanción derivada del cometimiento de ésta infracción, pues la primera se sanciona como falta leve y la segunda como falta

grave respectivamente. En el anexo II numeral 1 de la ley de Argentina, se establecen las multas que impondrá la Comisión. Así, también, en el anexo I, numeral 2, letra f) se establece que serán consideradas infracciones graves, sin perjuicio de otras que a juicio de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales también las constituyan, las siguientes conductas: Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones, actualizaciones o supresiones de los mismos que legalmente procedan cuando resulten afectados los derechos de las personas que la Ley ampara.

Dicha infracción se asemeja a la contenida en la letra i) del art. 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, según el cual son infracciones graves las siguientes: Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces; en este caso al ser consideradas como infracciones graves, ambas son sancionadas así en las respectivas leyes. Se busca proteger así, los derechos de rectificación, actualización y supresión de la información. Con el fin de evitar la adulteración, pérdida o consulta no autorizada de los datos, los usuarios de los mismos tienen la obligación de adoptar medidas técnicas y organizativas que garanticen fehacientemente su seguridad y confidencialidad. La correcta aplicación de todo este régimen se encuentra bajo la tutela de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales quien está facultada para sancionar el incumplimiento a la ley con apercibimientos, multas y la posibilidad de suspender o clausurar las bases de datos.

3.7 Perú

El Derecho a la Autodeterminación Informativa, comprende no sólo la posibilidad de decidir qué aspectos íntimos pueden ser exteriorizados y el

control sobre el proceso de acceso a esa información. El Tribunal Constitucional Peruano ha establecido que. “El derecho reconocido en el inc. 6) del art. 2 de la Constitución, tiene por objeto proteger la intimidad, personal o familiar, la imagen y la identidad frente al peligro que representa el uso y la eventual manipulación de los datos a través de los ordenadores electrónicos”; Lo cual nos parece correcto y no debe confundirse con el Derecho a la intimidad. Perú, con su Ley N° 29733, publicada el 03 de julio del 2011, tiene como autoridad de control a la Dirección General de Protección de Datos Personales bajo el ámbito de competencia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El objeto establecido por dicha ley consiste en garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, señalando que la garantía del derecho fundamental a la protección de los datos personales se materializará a través de un adecuado tratamiento de los mismos en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en la Constitución se reconocen.

La ley exceptúa de su regulación a las personas jurídicas o morales.¹⁶⁸ El reglamento de la Ley publicado en marzo del 2013, incorpora dentro de las definiciones a la figura del responsable del tratamiento como aquel que decida sobre el tratamiento de datos personales, aún cuando no se encuentren en un banco de datos; coexistirían entonces para la ley Peruana la figura del titular del banco de datos con la del responsable del tratamiento, aplicándose este último cuando el titular de un banco de datos no decida sobre el tratamiento de los mismos o, de ser el caso, estos no se encuentren en un banco de datos y sean sometidos a tratamiento.¹⁶⁹

¹⁶⁸María de Lourdes Zamudio Salinas, “El marco normativo Latinoamericano y la Ley de Protección de Datos Personales del Perú” *Revista Internacional de Protección de Datos Personales*, No. 1 (2012): 10-16.

¹⁶⁹*Ibid.* 10-16.

En referencia a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, esta solo ha incluido dos figuras en cuanto al tratamiento de datos, que son la de Agencia de Información de Datos, que de conformidad al art. 3 es toda personas jurídica, pública o privada que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organiza, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos automatizados o no; y al Agente Económico que es toda personas natural o jurídica, proveedora de bienes y servicios que registran, suministran y obtiene información de una base datos.

Los derechos de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales, se establecen en la Ley N° 29733, conocida como Ley de Protección de Datos, asimismo en su reglamento.

Sobre el derecho de acceso la Ley N° 29733 ley de protección de datos¹⁷⁰ estipula en el art. 19, que el titular de datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo, sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública o privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos. Además, el reglamento de la misma ley, extiende y especifica los medios, pudiendo suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen u otro idóneo para tal fin. La ley objeto de estudio, Ley de regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas incorpora en el art. 14 este derecho, estipulando que las Agencias de Información deberán contar con centros de atención, a efectos de poder consultar la información, asimismo, proveer la misma de forma escrita al momento que la persona lo solicite, como también darle a

¹⁷⁰Ley de Protección de Datos Personales Ley N° 29733 (2 de Julio de 2011, publicada el 03 de julio de 2011).

conocer las entidades que han tenido acceso a su historial de crédito, lo cual deberá ser gratuito, o en caso que le soliciten una copia certificada de la misma deberá pagar una tarifa.¹⁷¹

En el Reglamento de la Ley 29733 establece al derecho de rectificación, como derecho del titular de datos personales para que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos, erróneos o falsos; el cual se ejercerá a través, de la presentación de una la solicitud de rectificación, que deberá indicar a qué datos personales se refiere, así como la corrección que haya de realizarse en ellos, acompañando la documentación que sustente la procedencia de la rectificación solicitada.¹⁷²

El art.20 de la ley 29733 establece que el titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión, rectificación y supresión de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento¹⁷³. En cuanto a la cancelación de datos la ley Peruana concede el derecho cuando no exista consentimiento por parte del titular, cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, los mismos podrán ser suprimidos en su totalidad o parcialmente.¹⁷⁴ Se hace notar que los motivos por los cuales se puede

¹⁷¹Mediante las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información del historial de crédito de las personas, por D.L. No. 196 de fecha 16 de diciembre de 2015, se han establecido medios tecnológicos a efecto de que los usuarios o consumidores puedan realizar sus consultas, vía telefónica o correo electrónico.

¹⁷²Reglamento de La Ley N° 29733http://www.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/04/DS-32013JUS.REGLAMENTO.LPDP_.pdf

¹⁷³Ley de Protección de Datos Personales, art. 20.

¹⁷⁴ Durante este proceso, existe la figura del bloqueo hasta que se clarifique la situación de los datos del cliente, figura de la cual habíamos hecho referencia en la legislación de Nicaragua, respecto al tema.

acceder a tal derecho, son los mismos que estipula la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas en el art. 14 lit. e), es decir que sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos, equívocos, falsos o que le afecte a la persona, aunque no establece la dicha opción cuando hayan cumplido su finalidad.

En referencia al procedimiento establecido para ejercitar los derechos antes mencionado, se observa que se parte de una solicitud que tal como lo establecían los artículos de la ley Peruana mencionada, va depender del derecho que se quiera ejercitar. Por su parte la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas establece en el art. 21 los requisitos que debe contener la solicitud,¹⁷⁵ y tales derechos, en la legislación Peruana de conformidad al art. 49 de la Ley N° 29733, podrá ejercerlos el titular de los datos personales, mediante representante legal, mediante representante facultado para el ejercicio de tal derecho. El procedimiento establecido para ello es casi similar en ambas leyes, sin embargo la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, presenta una gran ventaja en referencia al ejercicio de estos derechos pues el plazo para resolver las peticiones de rectificación, modificación o cancelación de datos es de 5 días, a diferencia del reglamento peruano que establece 10 días.

En Perú el derecho a la tutela se ejercerá en caso de que el titular o el encargado del banco de datos personales deniegue al titular de dichos datos, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos establecidos en la ley,

¹⁷⁵La solicitud para que sea atendida debe contener: a) generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono o cualquier otro dato para localizarlo; b) Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud; c) Fotocopia del documento único de identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad; d) Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula; y e) La identificación y datos generales del proveedor de información, en caso que el cliente los conozca.

pudiendo recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en vía de reclamación, así como al Poder Judicial para los efectos de la correspondiente acción de Hábeas Data. La resolución de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales agota la vía administrativa y habilita la imposición de las sanciones administrativas previstas en el art.39 de la Ley. Contra las resoluciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales procede la acción contenciosa administrativa. Los derechos contemplados en la Ley peruana incluyen los que, de manera general, la doctrina y legislación comparada consideran, conceptualizando además otras medidas no tradicionalmente denominadas derechos.¹⁷⁶

3.7 Directrices de Organismos Internacionales

Existen organismos Internacionales que han aportado lineamientos en cuanto a la protección de datos para que los países tomen en cuenta las recomendaciones y puedan brindar una protección amplia a los derechos reconocidos en sus leyes; entre ellos tenemos:

a) Organización de las Naciones Unidas (ONU). Directrices para la regulación de los archivos de datos personales informatizados¹⁷⁷

Dichas directrices fueron adoptadas mediante resolución 45/95 de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1990. Proveen un marco de referencia respecto de los principios que deben de valorarse para una protección de datos eficaz que acoja ampliamente los derechos de las personas. Entre estos principios se encuentran el principio de legalidad y

¹⁷⁶ Zamudio, “marco normativo Latinoamericano”, 10-16.

¹⁷⁷Directrices para la Regulación de los Archivos de Datos Personales Informatizados, <http://inicio.ifai.org.mx/Estudios/D.3BIS-cp--Directrices-de-Protecci-oo-n-de-Datos-de-la-ONU.pdf>.

lealtad, Principio de exactitud, Principio de especificación de la finalidad, etc., principios los cuales la ley en estudio también acoge en su art. 4.

Sobre el Principio de acceso de la persona interesada, se refiere a que cualquiera que ofrezca prueba de su identidad tiene derecho a saber si está siendo procesada información que le concierna y a obtenerla de forma inteligible, sin costes o retrasos indebidos; y a conseguir que se realicen las rectificaciones o supresiones procedentes en caso de anotaciones ilegales, innecesarias o inexactas, y, cuando sea comunicada, a ser informado de sus destinatarios.¹⁷⁸ Al igual que la legislación salvadoreña, salvaguarda el derecho del titular de conocer y acceder a los datos propios.

Al respecto de las infracciones con sus sanciones, la directriz de la ONU, da facultad para que cada país designe a la autoridad que, de acuerdo con su sistema jurídico interno, sea responsable de supervisar la observancia de los principios. Esta autoridad ofrecerá garantías de imparcialidad, independencia frente a las personas o agencias responsables de procesar y establecer los datos, y competencia técnica. En caso de violación de lo dispuesto en la ley nacional que lleve a la práctica los principios anteriormente mencionados, deben contemplarse condenas penales u otras sanciones, junto con los recursos individuales adecuados.”

Con ello, la entidad encargada en nuestro país es la Defensoría del consumidor y la Superintendencia del sistema financiero y son ellas a través de sus leyes y reglamentos quienes llevan a cabo un procedimiento administrativo que al final conllevan a sanciones meramente administrativas y no con consecuencias penales.

¹⁷⁸Naciones Unidas: Directrices para la Regulación de los Archivos de Datos Personales Informatizados. <http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/D.3BIS-cp--Directrices-de-Protecci-oo-n-de-Datos-de-la-ONU.pdf>.

b) Convenio del Consejo de Europa para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal (Convenio 108).

El Convenio 108 establece los principios fundamentales de una gestión adecuada de los datos personales:

- i. Los datos deberán obtenerse y utilizarse con una finalidad determinada y no deberán volver a utilizarse con un objetivo no relacionado;
- ii. Sólo deberán ser almacenados y tratados los datos estrictamente necesarios para esta finalidad;
- iii. Los datos tratados deberán ser exactos y estar actualizados;
- iv. Los datos deberán conservarse únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual se hayan registrado.

Las personas que gestionen sus datos personales también deberán adoptar las medidas necesarias para proteger dichos datos de su destrucción y pérdida accidental, así como del acceso, modificación y difusión no autorizados.

El art. 5 de tal convenio se refiere a la calidad de los datos, los cuales deben obtener y tratarse leal y legítimamente; se registrarán para finalidades determinadas y legítimas, y no se utilizarán de una forma incompatible con dichas finalidades; serán adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las finalidades para las cuales se hayan registrado; serán exactos y si fuera necesario puestos al día; se conservarán bajo una forma que permita la identificación de las personas concernidas durante un período de tiempo que no exceda del necesario para las finalidades para las cuales se hayan registrado.¹⁷⁹

¹⁷⁹Convenio N° 108 del Consejo de Europa, de 28 de Enero de 1981, para la Protección de las Personas con Respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal,

La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, retoma en el art. 28 lit. i), lo que expresa el art. 5 del convenio 108, al expresar que la información de las personas deben de mantenerse actualizadas de ser posible a diario y mantenerse con exactitud y veracidad y con esto evitar el menoscabo en la dignidad o intimidad de la persona.

c) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de Octubre de 1995. Relativa a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos.

El objetivo de esta directiva es garantizar la protección de libertades y derechos fundamentales de personas físicas, en especial de la intimidad, en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales. Esta directiva establece una serie de principios, que deben ser adoptados e incluidos en las disposiciones legales de cada uno de los países miembros de la Unión Europea.

i. Principios relativos a la calidad de los datos.

Dicho principio se regula en el art. 6 de la directiva, el cual refiere que el responsable del tratamiento de los datos garantice que estos sean tratados de manera leal y lícita; que se recojan con fines determinados, explícitos y legítimos y no sean tratados posteriormente de manera incompatible con tales fines; adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben y para los que se traten posteriormente; exactos y, cuando sea necesario, actualizados.

La ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas en el art. 4 lit. a) regula el principios de calidad de

<http://inicio.ifai.org.mx/Estudios/B.28-cp--CONVENIO-N-1o--108-DEL-CONSEJO-DE-EUROPA.pdf>.

datos, el cual consagra que los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes o por los Agentes Económicos, los manejados por las Agencias de Información de Datos y los generados por transacciones de carácter crediticio, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes, para que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente.

Se observa claramente la amplitud que otorga el derecho de acceso que consagra la Directiva 95/46/CE, pues establece muchos puntos que abarca este derecho, mientras que el que establece la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se limita establecer la actualización periódica de estos, para que sean exactos y verídicos.

ii. Derecho de acceso.

Posteriormente, trata sobre el derecho de acceso a la información por parte del interesado, estableciendo dos casos, el primero en caso de obtención de los datos por el propio interesado, debiendo otorgarle cierta información, y el segundo que nos atañe, que se consagra en el art. 11, es cuando no han sido recabados del propio interesado, pues partimos que en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, los datos que se tratan son obtenidos por un tercero que son las llamadas agencias de datos.

El Art. 11 menciona la Información a otorgar cuando los datos no han sido recabados del propio interesado, estableciendo que el responsable del tratamiento o su representante desde el momento en que registra sus datos, en caso de que se piense comunicar datos a un tercero, a más tardar, en el momento de la primera comunicación de datos, comunicar al interesado por lo

menos: la identidad del responsable del tratamiento y, en su caso, de su representante; los fines del tratamiento de que van a ser objeto los datos; también las categorías de los datos de que se trate, los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos; la existencia de derechos de acceso y rectificación de los datos que la conciernen, en la medida en que, habida cuenta de las circunstancias específicas en que se hayan obtenido los datos, dicha información suplementaria resulte necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal respecto del interesado.

Por su parte, del derecho de acceso del interesado, se consagra en el art. 12, en el cual los Estados miembros se comprometen a garantizar a todos los interesados el derecho de obtener del responsable del tratamiento de forma libre, sin ninguna restricción, periodicidad razonable ni gastos excesivos: la confirmación de la existencia o inexistencia del tratamiento de datos que le conciernen, así como información por lo menos de los fines de dichos tratamientos, las categorías de datos a que se refieran y los destinatarios o las categorías de destinatarios a quienes se comuniquen dichos datos.

La comunicación, en forma inteligible, de los datos objeto de los tratamientos, así como toda la información disponible sobre el origen de los datos; el conocimiento de la lógica utilizada en los tratamientos automatizados de los datos referidos al interesado, en su caso, la rectificación, la supresión o el bloqueo de los datos cuyo tratamiento no se ajuste a las disposiciones de la directiva, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos; la notificación a los terceros a quienes se hayan comunicado los datos de toda rectificación, supresión o bloqueo, si no resulta imposible o supone un esfuerzo desproporcionado.¹⁸⁰

¹⁸⁰Directiva 95/46/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:es:HTML>.

El art. 28 lit. a) de la ley en estudio, muestra una idea básica de la expresada en el art. 12 de la Directiva del Parlamento Europeo, y aunque retoma en esencia la protección de la persona a tener acceso a su propia información no es tan específico como lo muestra la Directiva, puesto que ésta es más puntual en la protección del derecho; al igual que lo anterior, el lit. b) del art. 12 de la Directiva refiere el derecho de la persona de rectificar y suprimir la información de su interés. En consecuencia, es menester hacer la comparación con el art. 14 lit. e) de la Ley de Regulación de los servicios de información sobre el Historial de Crédito de las personas, puesto que deja entre ver la necesidad que el derecho de rectificación, modificación y eliminación de información sea tomado con la relevancia requerida y procurar así el cumplimiento de la obligación por parte de la Agencia de información o el Agente económico (según sea el caso), para evitar la vulneración del derecho del usuario o consumidor.

d) Principios y Recomendaciones Preliminares sobre la Protección De Datos. Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, 17 Octubre 2011 Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos

Este instrumento contiene un listado de principios y recomendaciones, que los estados pueden adoptar o tener en cuenta en el tema de protección de datos personales. En el desarrollo del capítulo veníamos observando el afán de la comparación de la legislación Salvadoreña, específicamente comparando infracciones contenidas en ésta, con la legislación internacional. Sin embargo, se observa que este instrumento, no contiene un listado igual de infracciones en que las sociedades que se dedican al tratamiento de datos puedan incurrir, en caso de vulnerar derechos de los consumidores y usuarios, como habíamos dicho solo contiene una serie de principios y recomendaciones.

Cabe mencionar, que con las infracciones contenidas en los lits. a) e i) del artículo 28 de la ley de regulación de los servicios de información sobre el

historial de crédito de las personas, también se busca proteger una serie de principios y derechos de los consumidores o usuarios como son el de acceso a la información y de actualización, corrección y supresión.

Siendo así podemos decir que del lit. a) del artículo 28 de la ley, se desprende la protección del derecho de acceso a la información y que el instrumento internacional que ahora estudiamos lo contiene en el principio número nueve, del derecho de la persona al acceso a la información.

El derecho de acceso del principio 9, es el derecho de la persona a solicitar y obtener del controlador de datos información sobre sus datos personales. Corresponde señalar que el derecho de acceso otorga a la persona la posibilidad de ver la información sobre sus datos personales y no los documentos que la contengan.¹⁸¹ Los datos personales que pueden ser solicitados y divulgados: Una persona puede solicitar información sobre un dato personal específico o sobre cómo y por qué se procesa el dato personal. Esto último incluye información sobre la fuente de los datos personales, el propósito del procesamiento y para quién se efectúa, lo cual puede incluir la categoría de receptores a los que se divulgarán los datos personales. A menos que los datos personales sean enmendados o suprimidos como rutina, el controlador de datos debe revelar los datos personales en su poder a la fecha de la solicitud.

Sin embargo, si los datos personales son enmendados o suprimidos regularmente, el controlador de datos puede, en su defecto, revelar los datos personales que estén en su poder en el momento de responder a la solicitud.

¹⁸¹Principios y Recomendaciones Preliminares sobre la Protección de Datos: La Protección De Datos Personales. (Documento presentado por el Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos, conforme al párrafo 11 de la parte dispositiva de la resolución AG/RES. 2514 (XXXIX-O/09), http://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP-2921-10_rev1_corr1_esp.pdf.

Al igual que los instrumentos anteriores este también acoge con suma importancia el derecho de acceso a la información de la persona y le da relevancia requerida y como se mencionó ya el art. 28 lit. a) de la Ley en estudio. Este además dicta la información que puede divulgarse y las limitaciones al mismo derecho, lo que no contempla nuestra ley. Ahora referente a la infracción contenida en el literal i) del art. 28 de la ley, del que se desprende la protección del derecho de actualización, corrección y supresión de la información, podemos encontrar concordancia con el principio número 10 de éste instrumento, el que trata del derecho de la persona de corregir y suprimir sus datos personales.

El Principio 10 regula el derecho de la persona a corregir y suprimir sus datos personales, la cual la solicitará la persona, cuando sus datos sean “incompletos, inexactos, innecesarios o excesivos”. Mientras el controlador de datos está en proceso de corrección o supresión, éste puede bloquear el acceso o indicar que los datos personales están bajo revisión, antes de divulgar su contenido a terceros.

En el caso del art. 28 lits. a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, sanciona a las agencias de información de datos o agentes económicos que vulneren los derechos de rectificación, modificación o actualización de los consumidores. Igualmente en este instrumento se presenta la recomendación de crear mecanismos encargados de la protección de datos personales, así en el principio 15 del control, cumplimiento y responsabilidad, se establece que para asegurar el cumplimiento y la aplicación de los principios de la protección de datos, los Estados Miembros de la OEA deben contar con una autoridad supervisora y establecer un recurso judicial para las personas.

En la ley objeto de estudio, encontramos a las autoridades encargadas de darle cumplimiento a ésta en el artículo 5 y 6, como son la Superintendencia

del Sistema Financiero y la defensoría del consumidor, asimismo se establece un régimen de sanciones, que pueden ser impuestas a las Agencias de Información de datos o Agentes económicos que de alguna manera no cumplan con lo establecido en la ley.

e) Estándares Internacionales sobre Protección de Datos Personales y Privacidad Resolución de Madrid (OEA). Los objetivos de estos estándares son definir un conjunto de principios y derechos de la privacidad a nivel internacional, en relación con el tratamiento de datos de carácter personal; y facilitar los flujos internacionales de datos de carácter personal, necesarios en un mundo globalizado. En cuanto al objeto de estudio de la investigación son relevantes algunos de los principios establecidos.

i. Principio de calidad.

En dicha resolución, en el principio 9, numeral 1 se establece que la persona responsable deberá asegurar en todo momento que los datos de carácter personal sean exactos, así como que se mantengan tan completos y actualizados como sea necesario para el cumplimiento de las finalidades para las que sean tratados.

La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas establece en el art. 4 lit. b) dicho principios, con el cual los datos sobre historial de crédito deberán ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes, para que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente. Observamos hasta cierto punto la consagración de estos principios de forma muy analógica.

ii. Derecho de Acceso.

Este derecho se consagra en el art. 16, asegurando al interesado el derecho a recabar de la persona responsable, cuando así lo solicite, información relativa a los concretos datos de carácter personal objeto de tratamiento, así

como al origen de dichos datos, las finalidades de los correspondientes tratamientos y a los destinatarios o las categorías de destinatarios a quienes se comuniquen o pretendan comunicar dichos datos; y así mismo que esta información se facilite de forma inteligible, empleando para ello un lenguaje claro y sencillo. En Relación a dicho principio, de igual manera la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en el art. 4 lit. a) inciso primero, regula este principio asegurando a todo consumidor o cliente que demuestre su identidad tiene derecho a saber si se está procesando información sobre su historial crediticio, obtener una copia, en el momento que el consumidor o cliente lo solicite.

Casi de forma parecida son abordados estos principios sin embargo el establecido por la directiva, va más allá, incluyendo taxativamente el tipo de información como el origen, los destinatarios o categoría de estos a los que se pretenden comunicar los datos, algo que en ningún momento es contemplado por la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, lo cual implica una garantía incompleta, o un principio con menos garantías a la persona.

iii. Derecho de Rectificación y cancelación.

El interesado, según el art. 17 tendrá derecho a solicitar a la persona responsable la rectificación o cancelación de los datos de carácter personal que pudieran resultar incompletos, inexactos, innecesarios o excesivos; y cuando eso proceda notificar a los terceros a quienes se hayan comunicado los datos de carácter personal. Sin embargo establece que la cancelación no procederá cuando la información deba conservarse en virtud de una obligación impuesta al interesado por su relación contractual con el responsable del tratamiento. También la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en el artículo 4 literal a) inciso

segundo, recoge este principio asegurando el derecho a obtener las rectificaciones o supresiones de acuerdo a esta ley, cuando los registros sean ilícitos, erróneos, injustificados o inexactos. Volvemos a hacer énfasis en la ausencia de la figura de la posterior comunicación a los terceros, cuando exista un procedimiento de rectificación, modificación, cancelación o eliminación de la información, que en una muy gran medida desprotege en ese sentido al consumidor, cliente o interesado.

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA RECTIFICACION, MODIFICACION Y CANCELACION DE DATOS Y EL PROCESO ADMINSTRATIVO SANCIONADOR CONFORME A LA LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DEL INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CREDITO DE LAS PERSONAS

El propósito de este capítulo es mostrar al lector el desarrollo del Procedimiento para la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos estipulado en el capítulo V de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas; asimismo, el procedimiento administrativo sancionador llevado a cabo por la Defensoría del Consumidor conforme a la misma ley, pues consideramos necesario hacerlo, previo al desarrollo del siguiente capítulo que comprende en parte el estudio de resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor, en procedimientos sancionatorios por la configuración de las infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la ley, por parte de los Agentes económicos y/o Agencias de Información de Datos.

Se desarrolla, en primer lugar, el procedimiento de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos seguidos ante el Agente económico y/o Agencia de Información de Datos por parte del cliente o consumidor, posteriormente se desarrolla el Procedimiento administrativo Sancionador en aplicación por las infracciones contenidas en las letras a) e i) del art. 28 de la ley, no sin antes realizar un breve estudio teórico del Procedimiento Administrativo Sancionador en El Salvador, esto como parte de los mecanismos que tiene expeditos el usuario o consumidor para ejercer las facultades que comprende el derecho a la Autodeterminación Informativa.

4.1 Procedimiento de Acceso, Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos ante el Agente Económico y/o Agencia de Información de Datos.

Los clientes o consumidores poseen el derecho a tener acceso a la información, referente a su historial crediticio y de tener la posibilidad de rectificar, modificar o cancelar cualquier dato erróneo o inexacto, que de ellos se maneje por parte de los Agentes Económicos o por una Agencia de Información de datos.

El art. 20 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, con epígrafe “Ejercicio de los Derechos”, establece que los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante: a) el Agente Económico, b) Agencia de información de datos, c) La Superintendencia del Sistema Financiero o d) La Defensoría del Consumidor, pudiendo el consumidor o cliente, realizar reclamo para rectificar sus datos por los medios establecidos en la presente ley, incluyendo los medios tecnológicos, agregando la documentación probatoria al respecto.¹⁸²

En ese orden de ideas, para el pleno ejercicio del derecho al acceso a la información, el artículo 14 letra a) de la ley, establece que los consumidores o clientes tienen derecho a conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los Agentes Económicos y las agencias de información de datos. Para ello, las Agencias de Información de datos deben contar, al menos, con un centro de atención al cliente en cada región del país, para que las personas

¹⁸² El presente artículo fue modificado, mediante las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información del historial de crédito de las personas, por D.L. No. 196 de fecha 16 de diciembre de 2015.

interesadas puedan consultar su información, dicha consulta será gratuita. Lo anterior puede hacerse efectivo también, conforme al art. 17 letra h), que establece que las Agencias de Información de Datos, deberán contar con al menos un centro de atención de llamadas a nivel nacional y en horarios extendidos para los fines antes mencionados.¹⁸³

En ese sentido, el art. 20 de la citada ley establece que la agencia de información de datos correspondiente deberá proveer de forma escrita, en el momento en que se le solicite la información, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, verificando la identidad del consumidor o cliente; así como, darle a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a su historial de crédito, y el uso para el que fue requerida.

En todo caso, la Agencia de Información de Datos proporcionará al consumidor o cliente, previa solicitud de éste, y verificada la titularidad del derecho de su solicitud, la información relativa al historial crediticio; para lo cual, deberá disponer entre otros, de medios tecnológicos que faciliten su acceso¹⁸⁴ y deberá ser entregado en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Para tal efecto las Agencias de Información de Datos expedirán copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas. Dicha consulta no debe generar pago alguno por el usuario o consumidor, hasta en un máximo de una consulta cada cuatro meses y será sujeto al pago de una tarifa al exceder las certificaciones extendidas, la cual será fijada por las Agencias de Información de Datos, con la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero.

¹⁸³Este inciso se adicionó al literal h) del artículo 17, de los deberes de las Agencias de Información de datos, para facilitar los medios de atención al usuario o consumidor, mediante las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información del historial de crédito de las personas.

¹⁸⁴Este artículo se modificó por medio de las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información del historial de crédito de las personas.

Los derechos que regula Ley de Regulación de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas, para los usuarios o consumidores, se traduce asimismo en deberes y obligaciones que la ley impone a los Agentes Económicos y a las Agencias de Información de Datos.

Presentación de denuncia o queja

El procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos ante el Agente Económico y/o Agencia de Información de Datos, de conformidad al art. 21 de la ley en estudio, inicia con la presentación de queja o denuncia por el usuario o consumidor y se efectúa mediante la presentación de una solicitud impresa, por correo electrónico u otros medios tecnológicos.¹⁸⁵ Puede ser presentada ante el Agente Económico, Agencia de Información de Datos, Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor. En ese sentido, la solicitud para que sea atendida debe contener:

- a) Generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono o cualquier otro dato para localizarlo.
- b) Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud
- c) Fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.
- d) Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula.

¹⁸⁵Es importante resaltar que con las reformas a la ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas, por Decreto Legislativo No. 196, de fecha 16 de noviembre de 2015, se insertan los medios tecnológicos, específicamente el correo electrónico para poder efectuar la queja o denuncia, en este caso ante el Agente Económico y/o Agencia de Información de datos.

- e) La identificación y datos generales del proveedor de información, en caso que el cliente los conociere.

En razón de lo anterior, el art. 22 establece que si el cliente decide actuar ante el agente económico o agencia de información de datos, dicha entidad debe recibirla, expresando el día y la hora en la que lo haga y dar respuesta, en un plazo no mayor de cinco días hábiles; consecuentemente el art. 17 y 18 de la ley, estableció para ello algunas obligaciones de las Agencias de Información de Datos y Agentes Económico, con respecto a este procedimiento.

Por tanto, cuando el Agente Económico o Agencia de Información de Datos cumpla con dichas obligaciones al recibir la solicitud del cliente, de conformidad al art. 17 letra c) de la ley, la Agencia de Información de Datos dispondrá de un período máximo de cinco días para realizar dicha actualización en su base de datos, poniendo a disposición del titular un nuevo historial crediticio actualizado.¹⁸⁶ Asimismo, en caso que el Agente Económico, responda en sentido favorable a lo solicitado por el consumidor o cliente y que se registre una actualización, rectificación o eliminación de información que hubiese sido considerada como errónea, inexacta, equivocada o incompleta, atrasada o falsa, conforme al art. 18 letra b) de la ley, el Agente Económico tiene la obligación de remitir la orden de rectificación de la información suministrada, a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente.

¹⁸⁶En ese mismo orden de ideas, el artículo 27 inciso 2 y 3 de las Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, emitidas por el Banco Central de Reserva, vigentes a partir del 1 de abril del 2016, establece que para llevar a término lo anterior, será responsabilidad de los Agentes Económicos, crear los procesos de rectificación de la información para que sea suministrada en forma eficiente a las Agencias de Información de Datos, y cumplir con la corrección de datos en el término no mayor de tres días hábiles después de la fecha de solicitud del consumidor o cliente.

4. 2 Presentación de solicitud ante la Defensoría del Consumidor

En art. 23 de la ley establece, para el caso en que transcurra el plazo de los 5 días hábiles establecidos, después presentada la solicitud de modificación, rectificación o cancelación de datos, sin que el Agente Económico o Agencia de Información de Datos haya dado respuesta al consumidor o cliente, o este no se considere satisfecho en su solicitud, puede avocarse a la Defensoría del Consumidor y entregar copia de la solicitud presentada y de la respuesta si la hubiere; a fin que dicha Institución inicie el procedimiento correspondiente.

Asimismo, establece que en ningún caso, ello impide que el cliente o consumidor actúe primeramente ante la Defensoría, es decir, no es requisito previo acudir al Agente Económico o Agencia de Información para poder presentar la denuncia ante la Defensoría del Consumidor.

4.3 Procedimiento Administrativo Sancionador conforme a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

Antes de desarrollar el diseño procedimental sancionador conforme a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, haremos un breve estudio del Régimen Administrativo Sancionador, pues la Defensoría del consumidor, específicamente el Tribunal Sancionador, por la potestad sancionadora que le confiere la ley¹⁸⁷ y como ente de la administración Pública, debe cumplir con una serie de normas y

¹⁸⁷Artículo 79 de la Ley de Protección Al Consumidor (El Salvador, Asamblea Legislativa, D.L. No. 776, del 18 de agosto del año 2005, D.O. No. 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2015).

principios Constitucionales que deben estar presentes en la aplicación del referido procedimiento, para garantizar así, los derechos Constitucionales de los administrados.

Nociones conceptuales del Régimen Administrativo Sancionador

Antes de realizar otras consideraciones respecto del Régimen Administrativo Sancionador, se debe establecer un concepto de procedimiento administrativo sancionador, lo requiere entender su finalidad, semántica como funcional; la doctrina define que el procedimiento administrativo sancionador es aquel “Conjunto concatenado de actos que deben seguirse para imponer una sanción administrativa.

Dicho procedimiento tiende, fundamentalmente, a cumplir dos objetivos, en primer lugar, constituye un mecanismo de corrección de la actividad administrativa, pues permite al órgano con potestad sancionadora comprobar fehacientemente si se ha cometido algún ilícito, e imponer así la sanción correspondiente; y en segundo término, es el medio que asegura al presunto infractor, ejercer su derecho a la defensa, alegando y probando lo que le resulte favorable y controlando, a la par, la actuación inquisitiva de la Administración”¹⁸⁸

El procedimiento administrativo es una determinada y normativa combinación de actos con efectos jurídicos causalmente vinculados entre sí; una combinación que determina una precisa y ordenada sucesión de dichos actos, constitutiva del cauce a través del cual se cumple la actividad de la

¹⁸⁸Sentencia Definitiva, referencia: 31-2005 (El Salvador, Sala De Lo Contencioso Administrativo)

administración pública dirigida directamente en producir consecuencias en el mundo jurídico¹⁸⁹

Definición de Sanción Administrativa

Existen dos vertientes doctrinales para definir la sanción administrativa: la primera que la caracteriza como “un mal infringido por la administración hacia el administrado, como consecuencia de una conducta ilegal”, mientras la segunda la define como “un acto de gravamen que disminuye la esfera jurídica de una persona, sea consistiendo en una restricción o suspensión de determinados derechos o bienes jurídicos, sea imponiendo un deber económico al responsable de la infracción”,¹⁹⁰ esta última consideramos es la más acertada. La Sala de lo Contencioso Administrativo en su jurisprudencia define la sanción administrativa como “un acto de gravamen, a través del cual se afecta negativamente la esfera jurídica de los particulares, ya sea mediante la privación de un derecho o de una determinada actividad, o mediante la imposición de un deber antes inexistente”¹⁹¹

En consecuencia, para que la Administración imponga una sanción administrativa el hecho debe constituir una infracción que restrinja o limite algún derecho, o imponga una suma pecuniaria prevista en el ordenamiento jurídico administrativo. Por lo que la sanción administrativa correspondiente debe ser atribuida y comprobada mediante un procedimiento administrativo sancionador.

¹⁸⁹José María Ayala, *Manual de Justicia Administrativa* (San Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura, 2004). 66.

¹⁹⁰Enterría E. García, et al., *Curso de Derecho Administrativo*, Tomo I, 9° Ed., (Madrid: Civitas, 1999), 172

¹⁹¹Sentencia Definitiva, referencia: 183-A-2000 (El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo, 2002)

Potestad Sancionadora de la Administración Pública

La potestad sancionadora de la Administración Pública puede definirse como aquella que le compete para imponer correcciones a los ciudadanos o administrados, por actos de éstos contrarios al ordenamiento jurídico.

En ese sentido la potestad sancionadora de la que está dotada la Administración tiene cobertura constitucional; se sujeta al cumplimiento del debido proceso, pero sobre todo, en congruencia con la Constitución y los fundamentos del Estado Constitucional de Derecho, y encuentra así, su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge la Constitución.¹⁹²

Facetas de la potestad sancionadora. Sistemas ad extra y ad intra

El sistema ad extra va dirigido a proteger el orden social en su conjunto o denominada heterotutela, y tienen como referente las relaciones de sujeción general de los ciudadanos respecto a la administración. En esta faceta están las infracciones administrativas relativas a la protección de la convivencia pública y comunitaria, asimismo, se enmarcan aquí otras leyes administrativas, por ejemplo, leyes de protección al medio ambiente, salud, regulación del derecho de competencia, consumidores¹⁹³, entre otras.

Ahora bien, el sistema ad intra, conocido también como autoprotección o autotutela, es donde se aplican sanciones administrativas al incumplimiento

¹⁹²Sentencia definitiva, referencia: 183-M-2000 (El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo, 2004)

¹⁹³La ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se enmarca dentro de la faceta ad extra, como una ley especial en la protección de los usuarios o consumidores, respecto de la protección del derecho a la autodeterminación informativa en materia crediticia.

de las relaciones especiales entre particulares, y/o servidores públicos con la administración.¹⁹⁴

Principios que rigen la potestad sancionadora de la administración

La administración debe enmarcarse, en principios Constitucionales, en la aplicación del Régimen administrativo sancionador. Entre estos tenemos:

1. Principio de Legalidad: En base a este principio no se deben establecer la aplicación de sanciones administrativas si no están descritas en una ley y no pueden ser aplicadas si el funcionario no tiene la competencia de conformidad a la ley, art. 15 y 86 *in fine* de la Constitución de la República.

2. Principio de Irretroactividad: En virtud de este principio no es posible trasladar las consecuencias jurídicas sancionatorias a una infracción que no esté prevista al momento de cometerse el hecho, y es reconocido en el art. 21 de la Constitución de la República.

3. Principio de culpabilidad: Conforme a este principio en materia administrativa, solo será sancionable si la acción ha sido realizada a título de dolo o culpa, y además, se pruebe el nexo de culpabilidad, es decir, un ligamen del autor del hecho y el resultado como requisito sine quo non para la configuración de la conducta sancionable.¹⁹⁵

¹⁹⁴Pastor J.A Santamaría, *Principios de derecho administrativo*, 2° y 4° edición (Madrid: Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., 2000), 330

¹⁹⁵Sentencia de Inconstitucionalidad, referencia: 16-2001 (El Salvador, Sala de lo Constitucional, 2003)

4. Principio de proporcionalidad: Exige que en las intervenciones del Estado en la esfera privada, en cuanto a imponer sanciones administrativas, se mantengan una proporción adecuada a los fines perseguidos.¹⁹⁶

5. Principio de “*non bis in ídem*”: Este principio establece que no pueden imponerse dos o más sanciones por un mismo hecho, siempre que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento; se encuentra inserto en el art. 11 inciso 1 parte final de la Constitución, el cual señala que ninguna persona “(...) *puede ser enjuiciada dos veces por la misma causa*, disposición que busca evitar duplicidad de decisiones sobre el fondo de una controversia.¹⁹⁷

Clases de Sanciones administrativas

El ordenamiento jurídico salvadoreño reconoce la aplicación de diferentes sanciones administrativas siempre que se encuentren determinadas por las leyes, reglamentos y ordenanzas, respetando el debido procedimiento administrativo sancionador y los derechos y garantías del inculpaado.

¹⁹⁶Mediante sentencia de Inconstitucionalidad con Referencia No. 109-2013, emitida por la Sala de lo Constitucional, en fecha catorce de enero de dos mil dieciséis, se declaró Inconstitucional, el art. 30 de la Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, considerando que los montos mínimos sancionatorios de las multas que contempla vulnera el sub-principio de idoneidad del principio de proporcionalidad inherente al derecho de propiedad, concediendo así, a la Asamblea Legislativa un plazo de 6 meses, después de notificada la referida sentencia, para realizar las reformas, estableciendo los pisos sancionatorios bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

¹⁹⁷De igual forma, mediante sentencia de Inconstitucionalidad con Referencia No. 109-2013, emitida por la Sala de lo Constitucional, en fecha catorce de enero de dos mil dieciséis, se declaró Inconstitucional la segunda parte de la letra a) del inc.1 del art. 30 de la ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, en tanto que la calificación como infracción muy grave a la reincidencia de una infracción grave que regula dicha disposición, implica la transgresión al principio de *ne bis in ídem*, establecido en el art. 11 inc.1 de la Constitución, al tratarse de una sanción que posee identidad subjetiva, fáctica y de fundamento con respecto a sanciones previas impuestas por infracciones graves conforme a dicha ley.

Algunas de las sanciones que se reconocen son: la multa, arresto administrativo, revocación de permisos y cierre de establecimiento.

- a. Multa. La multa es una sanción pecuniaria consistente en la imposición de la obligación de pago de una cantidad determinada de dinero.¹⁹⁸ Es básicamente la sanción prototipo en el Derecho Administrativo Salvadoreño, al igual que muchos países de Iberoamérica. Con el fin de darle cumplimiento al principio de proporcionalidad, las leyes administrativas tienden a dividir las misma en graves, menos graves y algunos casos hasta leves. La cuantía de estas se encuentre segmentada en el salario mínimo y generalmente en el sector industria o comercio.¹⁹⁹
- b. Arresto administrativo. El arresto administrativo es una restricción a la libertad personal por tiempo determinado y al igual que otra sanción administrativa, su aplicación requiere el debido procedimiento administrativo.²⁰⁰
- c. Sanciones rescisorias. Existe otra sanción muy recurrente en el ámbito salvadoreño, las cuales consisten en la retirada definitiva o temporal de la actividad en cuyo ejercicio se ha cometido la infracción con la consiguiente clausura de la obra, proyecto o actividad.²⁰¹

¹⁹⁸E. Gamero Casado et al., *Manual Básico de Derecho administrativo*, 7° edición (Madrid: Ed. Tecnos, 2007), 638.

¹⁹⁹La ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el historial de Crédito de las Personas, en el artículo 30, establece la imposición de la sanción de multa, dividiéndolas en infracciones graves y muy graves.

²⁰⁰La sanción de arresto administrativo goza de fundamento constitucional desde la Constitución de 1950 en El Salvador.

²⁰¹La ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, también contempla la imposición del tipo de sanciones rescisorias, así en el artículo 31, tenemos la suspensión de la facultad de operar como agencia de información de datos; y el artículo 32 de la misma, contempla la cancelación de la facultad de operar como agencia de información de datos.

Procedimiento Administrativo Sancionador por la configuración de las infracciones contenidas en las letras a) e i) del art. 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

La ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, establece dentro de su texto una serie de deberes y obligaciones de los agentes económicos y de las agencias de información de datos, así como principios que rigen toda actividad que a ellos se refiera, y derechos a favor del cliente o interesado; es por ello que con el objetivo de garantizar su cumplimiento, establece mecanismos para proteger los intereses de los mismos, como es el procedimiento administrativo sancionador, regulado en los arts. 24 y 25 de la ley.

Asimismo, establece taxativamente en el capítulo VI tanto las infracciones como sanciones de la misma.

En el art. 27 encontramos las infracciones para los agentes económicos y de las agencias de información de datos, clasificándolas en graves y muy graves.

4.3.1. Infracciones

Las infracciones, se encuentran contempladas en el art. 28 letra a) Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y letra i) Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, pues como adelante demostraremos son las que con más frecuencia se cometen.

i. Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales.

Esta infracción ocurre cuando el cliente o consumidor ha solicitado la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos ante el agente económico o agencia de información de datos y esta no ha dado respuesta en los plazos establecidos por la ley, que es de 5 días conforme al art. 22 de la misma.

Los Agentes Económicos o las Agencias de información de datos al incurrir en dicha infracción, transgreden algunas disposiciones de la ley, como es el “*principio de acceso de la persona interesada*” del artículo 4 letra a) que consiste en el derecho del consumidor o usuario a saber si se está procesando información sobre su historial crediticio, obtener una copia, en el momento que el consumidor o cliente lo solicite; Asimismo, “*el derecho de los consumidores o cliente de acceso*” establecido art.14 letra a) referente a conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos; y el “*de rectificación, modificación y eliminación de la información*” del art. 14 letra e) que opera tan pronto un consumidor o cliente tenga conocimiento de que se ha registrado o suministrado un dato sobre su historial de crédito erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, atrasado o falso acerca de cualquier información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial que le afecte.

Las agencias de información de datos, en referencia a dicha infracción, tienen dos obligaciones de las cuales se deriva la misma, la de atender las solicitudes rectificación de datos relativos al historial de crédito, en un periodo máximo de 5 días hábiles, cumplir con lo estipulado en la misma ley en lo referente a tales derechos, y en el caso de los agentes económicos tienen el deber y la obligación de remitir la orden de rectificación de la información suministrada a

las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente.

ii. Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces

Ocurre cuando se comercializa con información del usuario y consumidor, que no es exacta ni veras.

Al configurarse ésta infracción, los Agentes económicos y las agencias de información de datos, están faltando al principio de “*calidad de datos*” establecido en el artículo 4 letra d) de la ley, según este, los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos, los manejados por las agencias de información de datos y los generados por transacciones de carácter crediticio, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes, para que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente; asimismo, al art. 14 letra b) del derecho de “*fidelidad de la información*” el cual estipula que los datos de carácter personal y crediticio serán 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 igual forma, se vulnera el artículo 17 lit. b) que estipula el deber de las agencias de información de datos de actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos; y en lo que refiere a deberes de los agentes económicos en el artículo 18 letras a) y b), 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.

4.3.2. Sanciones

Para cada tipo de infracción establecida, se determinan una serie de sanciones taxativamente, que son meramente administrativas, como es la multa, y la suspensión o cancelación de operaciones de las Agencias de Información de datos. El art. 30 de la ley, en su primer inciso establece para cada infracción el monto de la sanción.

Art.30. Las infracciones a esta Ley se sancionarán de la siguiente manera:

- a. Las infracciones graves serán sancionadas con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se consideraran muy graves.²⁰²
- b. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.

²⁰²Esta última parte de la letra a) del artículo 30 de la ley, como se hizo referencia, fue declarada Inconstitucional, por la Sala de lo Constitucional mediante sentencia con Ref. No. 109-2013, de fecha catorce de enero de dos mil dieciséis, en tanto que la calificación como infracción muy grave a la reincidencia de una infracción grave que regula dicha disposición, implica la transgresión al principio *de ne bis in ídem*.

Por tanto para establecer el monto al cual pueden ascender dichas multas, debemos realizar un cálculo, a partir de salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, el cual actualmente es de doscientos cincuenta y un dólares con setenta centavos de los Estados Unidos de América (\$251.70)²⁰³

i. Sanción a las infracciones graves

Se estipula que el monto de la multa para las infracciones graves puede ir de cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, es decir, que la multa podrá imponerse entre veinticinco mil ciento setenta dólares (\$251.70 x 100 salarios mínimos= \$25, 170) y hasta setenta y cinco mil quinientos diez dólares de los Estados Unidos de América (\$251.70 x 300 salarios mínimos= \$75, 510).

iii. Sanción a las infracciones muy graves

Serán sancionadas con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios; es decir que dicha multa podrá oscilar entre los setenta y cinco mil setecientos sesenta y un dólares con setenta centavos de dólar (\$251.70 x 301 salarios mínimos=\$ 75, 761.70) hasta ciento veinticinco mil ochocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$251.70 x 500 salarios mínimos= \$ 125, 850).

²⁰³Ministerio de Trabajo y Previsión Social, tabla de salario mínimo vigente 2015, http://www.mtps.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&catid=25:avisos-ciudadano&id=2133:tabla-salario-minimo-vigente-2015&Itemid=76.

Además del establecimiento de dichos montos, es de tener en cuenta que para determinarlas, El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, debe estar a los criterios estipulados en el art. 30 inc. 2 de la ley, que atenderá al daño causado, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuricidad presente en la concreta actuación infractora.

Asimismo, a parte de la multa, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito, establece otro tipo de sanciones administrativas, como son la suspensión y cancelación de operaciones.

La primera procederá cuando exista reincidencia en las infracciones muy graves, y se refiere a la no realización de las actividades temporalmente, por parte de la agencia de información de datos, a las cuales fue autorizada, por un plazo no mayor a 90 días. Mientras que la segunda se refiere a que la agencia ya no podrá operar más como tal, en caso de reincidencia en la suspensión de operaciones o no se subsanen, los motivos por los cuales fue suspendida.²⁰⁴

Se ha estudiado así, las infracciones que son objeto de estudio en esta ocasión, y sus posibles sanciones; sin embargo, como ya se ha hecho referencia en algunos momentos del desarrollo de este capítulo, el art. 30 de la ley, el cual establece las sanciones, ha sido declarado Inconstitucional, por la Sala de lo Constitucional mediante sentencia con referencia 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, estableciendo un plazo de 6 meses después de notificada la sentencia, para que la Asamblea Legislativa, haga las reformas

²⁰⁴En el artículo 30 inciso final de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se establece que la Defensoría del Consumidor y/o la Superintendencia del Sistema Financiero, sancionará el desacato o desobediencia a las resoluciones emitidas con multa desde cien hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. Esta multa será reiterativa y se impondrá por día, hasta que se cumpla con lo resuelto.

necesarias a dicho artículo, estableciendo los pisos sancionatorios bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad, aclarando la Sala, que mientras tanto esta disposición continúa vigente.²⁰⁵ Sin embargo, no es nuestro objeto realizar valoraciones de esa resolución en esta ocasión.

Aclarada esta situación, procedemos a estudiar el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador, establecido en los arts. 24 y 25 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

4.4 Aplicación del Régimen Sancionador por la Defensoría del Consumidor

La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en su art. 6, faculta al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para conocer e imponer las sanciones respectivas a los Agentes Económicos y Agencias de información que incurran en infracciones a la Ley. En ese sentido, como antes hicimos referencia, en caso de transcurrido 5 días hábiles de presentada la solicitud de modificación, rectificación o cancelación de datos, sin que el Agente Económico o Agencia de información de Datos haya dado respuesta al consumidor o cliente, o este no se considere satisfecho en su solicitud, puede avocarse a la Defensoría del Consumidor y presentar la copia de la queja o denuncia que presentó ante el Agente Económico o la Agencia de Información de datos y la respuesta en caso que se hubiese dado, para que se ordene la investigación correspondiente y verifique si procede o no a lo solicitado. Sin embargo, esto

²⁰⁵Sentencia de Inconstitucionalidad, referencia: 109-2013 (EL Salvador, Sala de lo Constitucional, 2016), 16 y 17.

no impide que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la Defensoría del Consumidor, para lo cual deberá presentar queja o denuncia con los requisitos establecidos anteriormente, y que figuren en el art. 21 de la Ley.

El desarrollo del procedimiento administrativo sancionador conforme a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, ha sido discutido en más de una ocasión, hasta llegar al grado de haberse interpuesto recursos de revocatoria por su aplicación.²⁰⁶ Sin embargo el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que los artículos 24 y 25 de la misma ley, detallan expresamente el procedimiento sancionatorio aplicable, los que establecen lo siguiente:

Artículo 24.- “La Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe de lo acontecido en donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado”.

“La Defensoría presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes. Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no

²⁰⁶Mediante resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, con referencia 325-12, de fecha 26 de junio de 2012, en la cual la Sociedad Telemóvil El Salvador, S.A., interpuso recurso de revocatoria, en el sentido de expresar que dicho cuerpo normativo no desarrolla del procedimiento que ha de tramitarse para tal fin, por lo que el Tribunal debe remitirse a la Ley de Protección del Consumidor, en ese mismo orden de ideas expresó que como requisito previo al inicio del procedimiento sancionatorio, debe intentarse dirimir el conflicto en el Centro de Solución de controversias de la Defensoría del Consumidor, para que, de conformidad, con el artículo 143 de la Ley de protección al Consumidor, el Tribunal se encuentre facultado para conocer de las denuncias que provienen del referido Centro.

remiten la información solicitada, la Defensoría deberá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja o denuncia presentada.”

Cuando el Agente Económico o la Agencia de Información de Datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma, o se negare a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones. El inciso tercero del mismo artículo faculta a la Defensoría del Consumidor, a iniciar un procedimiento administrativo sancionador de forma paralela, por dicho incumplimiento.

Por su parte, el art. 25 de la normativa en comento señala que “La Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y/o de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes”.

“Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique, modifique o cancele la referencia correspondiente.

La resolución se deberá ejecutar en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación”. El art. 6 inc.2 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, establece claramente que la Defensoría, entiéndase que se trata

del Tribunal Sancionador, por la potestad sancionadora que le confiere la Ley, estará facultado para iniciar el procedimiento sancionatorio, cuando del resultado de la investigación de las denuncias o de las quejas presentadas por los consumidores o clientes, se compruebe que se han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la ley en cuestión.

Al respecto, el mencionado artículo no regula como presupuesto para iniciar el procedimiento sancionatorio el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, a diferencia de lo establecido en el art. 143 letras a) y c) de la Ley de Protección al Consumidor, en el que expresamente si requiere tal condición, por lo que el Tribunal Sancionador no está facultado para exigir tal requisito como presupuesto indispensable previo a dar inicio al referido procedimiento, ya que de forma clara, concreta y precisa, se encuentra regulada, en la Ley especial, la forma en que este iniciará.

En consecuencia, existiendo regulación expresa en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, respecto de la manera en que se inicia el procedimiento sancionatorio, no es posible aplicar supletoriamente la Ley de Protección al Consumidor como regulación general en materia de consumo. Por consiguiente el sometimiento de los casos a los mecanismos de solución de conflictos no es requisito *sine qua non* para iniciar el procedimiento sancionatorio en los supuestos regulados en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, ya que el Tribunal carece de facultades para su exigencia como presupuesto procesal para dar inicio y trámite a la denuncia.

Ahora bien respecto al derecho de utilizar los medios alternos de solución de controversia, el Tribunal Sancionador ha establecido un criterio, en el sentido que: "Los medios de solución de controversias son procedimientos pacíficos, en los cuales media una negociación entre las partes para llegar a un resultado que concilie intereses. Son medios o herramientas utilizadas para poner fin,

arreglar o encontrar solución al conflicto o controversia, cuya finalidad es que todos los interesados se beneficien de los acuerdos que se logren”.²⁰⁷ Bajo esta perspectiva, el art. 5 inc.2 de la Ley de Protección al Consumidor al referirse a los derechos irrenunciables de los consumidores, establece que éstos y los proveedores podrán en cualquier instancia judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado. Es claro entonces, que por disposición expresa de la ley en comento, los consumidores y proveedores pueden, conciliar en cualquier instancia judicial o administrativa, sin hacer ninguna distinción sobre el momento del proceso o procedimiento en que las mencionadas partes pueden hacer uso de esa posibilidad. Por lo tanto estos acuerdos tienen incidencia en el procedimiento, y pueden hacerse valer en cualquier etapa, por lo que su uso no se encuentra única y exclusivamente supeditado al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.²⁰⁸

En ese orden de ideas, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, mediante una interpretación sistemática de la ley, realizando una adecuación de los artículos antes detallados a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor²⁰⁹ y de conformidad a las potestades dadas en Ley de Protección al Consumidor a los intervinientes en el procedimiento, ha advertido que el Centro de Solución de Controversias siempre será el

²⁰⁷Resolución sancionatoria, referencia: 716-11(El Salvador, Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor, 2011)

²⁰⁸Todo ello relacionado con el artículo 36 de la Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, según el cual, a fin de resolver los conflictos entre los Agentes Económicos, las Agencias de información crediticia y los consumidores o clientes, a través de medios alternos de solución de controversias, se podrán utilizar los procedimientos establecidos en el Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor.

²⁰⁹Según lo dispuesto en el artículo 62 de la ley de Protección al Consumidor, la Defensoría está compuesta por los siguientes Órganos de Dirección: la Presidencia, El Concejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su Reglamento interno.

encargado de la recepción de las denuncias que presente el consumidor; asimismo, recopilará la información que considere pertinente, la cual pondrá a disposición del Tribunal Sancionador para iniciar el procedimiento; para que, en respeto a las garantías correspondientes, confiriéndole audiencia a las partes intervinientes, de conformidad a lo consignado en los artículos antes relacionados, se dicte la resolución que corresponda

En esa resolución el Tribunal determinara si el Agente Económico o Agencia de información Datos, ha vulnerado los derechos de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos, según sea el caso, del denunciante, y podrá o no imponer una sanción y ordenar que los datos del titular sean modificados o cancelados. Asimismo, el Tribunal Sancionador, conforme a lo dispuesto en el Art. 59 de la Ley de Protección al Consumidor, tendrá derecho al auxilio de la fuerza pública, y en su caso de la Fiscalía General de la Republica, para el ejercicio de sus atribuciones.²¹⁰

Asimismo, en caso que se dictare una medida para reponer la situación provocada por el ilícito administrativo, es decir, que se haya ordenado la rectificación, modificación o cancelación de datos, si el sancionado no la cumple en el plazo de cinco días contados a partir de la notificación, el interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas, en ese sentido y de conformidad con el art. 7 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, Los Tribunales Civiles y Mercantiles conocerán de la acción por

²¹⁰Por ejemplo si una multa no fuese cumplida voluntariamente el Presidente(a) de la Defensoría, solicitara al Fiscal General de la Republica, que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes. Dentro de la estructura organizativa de la Fiscalía General de la República encontramos la UNIDAD DE JUICIOS DE CUENTAS Y MULTAS, que una de sus funciones principales es Gestionar la recuperación administrativa y judicial de las deudas a favor del Estado en concepto de responsabilidad administrativa y patrimonial, determinada por la Corte de Cuentas de la República, así como el cumplimiento de las diferentes fianzas, a favor de las instituciones del Estado y las multas impuestas por las autoridades administrativas y judiciales.

daños y perjuicios que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos.²¹¹

En conclusión, respecto del diseño procedimental sancionador que ha de seguirse, se tiene que la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, es un cuerpo normativo de carácter especial, por lo que prevalece respecto de la Ley de Protección al Consumidor; de ahí que, únicamente puede aplicarse de manera supletoria esta última, así como el Derecho común, atendiendo las particularidades de la materia que se regula, sin que, de lo anterior deba entenderse que exista pugna entre ambos cuerpos normativos, sino que este termino de especialidad, se ha utilizado atendiendo a la materia, a la peculiaridad o matices propios de la actividad que controla la Ley de regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, así como los derechos que esta persigue tutelar.²¹²

Asimismo, es importante mencionar que contra la Resolución que emita el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, la parte que se considere afectada podrá interponer recurso de revocatoria por escrito, en el

²¹¹Se solicitó a la Defensoría del Consumidor, por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública, número de referencia de los casos, en los que se ha solicitado el servicio de procuración de la Defensoría del Consumidor, para requerir o iniciar una acción judicial sobre daños y perjuicios de los casos resueltos en Tribunal Sancionador, en aplicación a la Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, entendiéndose en los que aparte de la multa impuesta al proveedor, se haya ordenado devolver lo pagado por la persona consumidora, período enero 2014 a diciembre de 2015. En respuesta a ello, mediante segunda Resolución de entrega de información, de la solicitud con Numero de referencia 094/2015, se expresó que se hizo una búsqueda en las Solicitudes de Representación Judicial interpuestas en el período comprendido desde enero de 2014 a diciembre de 2015; sin embargo, en ninguna se solicitó representación judicial para casos sobre daños y perjuicios de los procesos resueltos por Tribunal Sancionador, en los que se haya aplicado la Ley de regulación de los servicios de información del historial de crédito de las personas, impuesto una multa al proveedor y ordenado devolver lo pagado por la persona consumidora.

²¹²Resolución sancionatoria, referencia: 325-12 (El Salvador, Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor, 2012), 8 y 9.

del plazo de tres días siguientes a la resolución que se impugne, conforme a los arts. 503 y 504 del Código Procesal Civil y Mercantil y art. 148 inc. 3 de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera, podrá iniciar la acción Contenciosa Administrativa, ante la Sala Contencioso Administrativa de la Corte Suprema de Justicia, de conformidad a lo establecido en los arts. 10 y siguientes de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

4.5. Potestad Sancionadora de la Superintendencia del Sistema Financiero

Al inicio del presente capítulo hicimos referencia al art. 20 de la ley en estudio, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el Agente Económico, Agencia de Información de Datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor...”, en ese sentido el inciso último del art.5 de la misma ley establece que la Superintendencia, dentro del ámbito de sus competencias, sancionará a las Agencias de Información de datos que infrinjan lo establecido en la presente ley, como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección de éstas.

Asimismo, en base al art. 26 en caso que la queja o denuncia sea presentada ante la Superintendencia del Sistema Financiero, el procedimiento establecido en los arts. 24 y 25 aplicará en lo pertinente y en base a sus competencias legales. De las disposiciones legales antes citadas, podemos extraer que la Ley en cuestión, le confiere de igual manera potestad sancionatoria a la Superintendencia del Sistema Financiero, pero solamente como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección, sin embargo, es importante resaltar que a la fecha aún no existen resoluciones sancionatorias emitidas por la

Superintendencia, en contra de las Agencias de Información de Datos que operan en el país por infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas .²¹³

²¹³Mediante Solicitud con referencia SSF-2016-0031, y en base a la Ley de Acceso a la Información Pública, se solicitó a la Superintendencia del Sistema Financiero, la información siguiente “1. Número de referencias y texto de Resoluciones sancionatorias en contra de Agencias de Información de datos que operan en el país, en aplicación a la ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, y 2. Estadísticas de reclamos por violación a la ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, comprendidos en el año 2015.” Sobre la solicitud de información, se emitió la Resolución OIR.SSF-035/2016, de fecha 10 de marzo de 2016, en la que consta: la infrascrita Oficial de Información de esta institución expone que procedió a efectuar los trámites correspondientes obteniéndose como resultado que no existen aún resoluciones sancionatorias en contra de Agencias de Información de Datos que operan en el país, y tampoco esta SSF cuenta con estadísticas de reclamos por violaciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas correspondientes al año 2015.

CAPITULO V ANALISIS DE JURISPRUDENCIA EMITIDA POR LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Y RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y POSIBLES SOLUCIONES AL PROBLEMA.

En este capítulo, se realiza un estudio de sentencias de Amparo y de Inconstitucionalidad, emitidas por la Sala de lo Constitucional, con fundamento en el reconocimiento Constitucional del Derecho a la Autodeterminación Informativa, y de resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por el cometimiento de las infracciones establecidas en el art. 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de información sobre el Historial de Crédito de las Personas, con el objeto de realizar algunas valoraciones de las mismas y demostrar que dichas infracciones son las que con más frecuencia se cometen, lo cual se realiza a través de la presentación de datos estadísticos que reflejan comportamiento de los usuarios frente al ejercicio de su derecho ante las autoridades competentes. Consecuentemente, se proponen alternativas para disminución de las infracciones en estudios.

5.1. Sentencia de Amparo 118-2002.

La sentencia de Amparo 118-2002, marca precedente referente al derecho a la Autodeterminación Informativa, y el *Habeas Data*, a pesar que la pretensión del amparo, fue desestimado por la Sala de lo Constitucional por no existir violación a su derecho a la Autodeterminación Informativa como manifestación del derecho a la intimidad, sin embargo se establecieron a partir de ese momento aspectos doctrinales y de orden jurídico muy importantes.

El proceso de Amparo fue promovido por el ciudadano Boris Rubén Solórzano contra DICOM CENTROAMÉRICA, Sociedad Anónima de Capital Variable, y contra General Automotriz, Sociedad Anónima de Capital Variable, por considerar que las actuaciones de éstas han vulnerado su derecho constitucional a la intimidad.

El actor reclama contra las actuaciones de las empresas DICOM S.A de C.V. y General Automotriz, S.A. de C.V, las cuales, mantenían en su base de datos sus referencias personales y crediticias sin su consentimiento, la primera; y por no haber actualizado, la segunda, sus referencias comerciales y básicamente su estatus crediticio en la relación comercial que tuvo con ésta; por lo que las consideró violatorias a su derecho a la intimidad.

La Sala de lo Constitucional, agregó dicha sentencia, respecto al manejo inconstitucional del estatus crediticio en la corriente informática y la violación concreta del derecho a la intimidad en el tráfico electrónico o Autodeterminación Informativa, que si bien en el ordenamiento jurídico salvadoreño no aparece la figura del *Habeas Data* como instrumento diseñado para la protección específica del derecho a la autodeterminación informativa, como manifestación del derecho a la intimidad, ello no significa que tal derecho quede totalmente desprotegido, pues partiendo de lo que establece el inc. 1 del art. 2 de la Constitución, que "Toda persona tiene derecho a (...) y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos." y asimismo el art. 247 de la misma Carta Primaria, también en su primer inc. sostiene: "Toda persona puede pedir amparo ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia por violación de los derechos que otorga la presente Constitución"; se infiere que los derechos reconocidos expresa como implícitamente, deben ser garantizados a toda persona a través de los mecanismos de protección establecidos para su ejercicio. De manera que aunque no se disponga de una ley que prescriba los presupuestos procesales para materializar tal figura, se

puede decir que la protección del derecho en mención puede ser efectuada a través del proceso constitucional de amparo, no importando la naturaleza de la empresa o ente a quien se le atribuya la vulneración de dicho derecho.

Concluye, además, que frente a la ausencia de un desarrollo legislativo de la figura relacionada que establezca el procedimiento y los mecanismos de defensa pertinentes, la admisión de la pretensión constitucional en afectación al derecho a la Autodeterminación Informativa, además de responder a un amparo especializado en cuanto al derecho que se trata de proteger, encaja dentro de la figura del Amparo; y, en ese caso específico del amparo contra particulares, por cuanto el mal manejo de sus datos personales, que se atribuye a las autoridades demandadas, comprueba la configuración del primer presupuesto de procedencia; es decir, una especie de situación de predominio de las mismas en relación con la posición del demandante.

Posteriormente, se refiere en concreto al derecho a la Autodeterminación Informativa, manifestando que el suministro de datos particulares puede suscitar que más que el conocimiento y posesión de los datos, la posibilidad del uso inadecuado de los mismos, por lo que frente a ello existe una manifestación del derecho a la intimidad, que es precisamente el derecho a la protección de los datos y consiste en que el individuo pueda controlar el uso o tratamiento de los mismos, a fin de impedir una lesión a su esfera jurídica.

Tal derecho ha sido denominado de diversas formas, según el autor que lo formule; y así, se le conoce como derecho a la Autodeterminación Informativa o derecho a la intimidad informática; pero, indistintamente de su formulación, éste debe ser entendido como aquel que tiene por objeto preservar la información individual que se encuentra contenida en registros públicos o privados, especialmente la almacenada a través de los medios informáticos, frente a su utilización arbitraria. De modo que a partir del acceso a la

información, exista la posibilidad de solicitar la corrección, actualización, modificación y eliminación de los mismos.

De igual forma, establecieron las facultades que implica el ejercicio del derecho a la Autodeterminación Informativa, que fueron retomadas en el 2011, en la creación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito, asegurando que tal derecho implica: (a) que todo individuo tiene derecho de acceder a la información personal y especialmente a aquella que se encuentre contenida en bancos de datos informatizados; (b) que todo individuo ha de tener la posibilidad y el derecho a controlar, de forma razonable, la transmisión o distribución de la información personal que le afecte, (c) que debe existir, en el ordenamiento jurídico, un proceso o recurso que permita hacer efectivos los puntos señalados. Todo ello con la finalidad de establecer la estructura mínima que permita el manejo fiable de los datos personales de los individuos que se encuentren en banco de datos mecánicos o informáticos para conservar la veracidad, integridad y actualidad de los mismos; así como la regulación sobre la inaccesibilidad de otras instancias que no comprueben la existencia de una finalidad que justifique suficientemente la pretensión de conocerlos.

5.2 Sentencia de Inconstitucionalidad 36-2004

El proceso de Inconstitucionalidad 36-2014, fue promovido por el ciudadano Boris Rubén Solórzano, a fin que se declare la inconstitucionalidad por omisión en que incurre el Órgano Legislativo, en tanto que no ha desarrollado legalmente los mecanismos idóneos de protección del derecho a la Autodeterminación Informativa, que se deriva del mandato constitucional integración de los inc. 1° y 2° del art. 2 Cn., y manifiesta que se requiere de un mecanismo garante de su ejercicio, como por ejemplo el Hábeas Data. Indico

disposiciones legislativas que contravienen a tal derecho, como el art. 201 inc. 3° y 4° de la Ley de Bancos, que permite a los conglomerados financieros el intercambio de datos, el art. 61 de la misma ley, permite a una empresa particular encargarse de mantener la información de crédito de los usuarios en las oficinas de la Superintendencia del Sistema Financiero y a la vez, mantener su propia base de datos privada comercial para venderla.

Ante tales afirmaciones la Asamblea Legislativa alegó que no se trata de una inconstitucionalidad, pues, para que esta ocurra, el silencio o inactividad en el cumplimiento del deber de legislar, debe producir una situación contraria a la constitución, lo cual no ocurre en tal caso. Además manifestó que las disposiciones de la Ley de Bancos que alega, como contrarias al derecho a la Autodeterminación Informativa, establecen como garante de la información crediticia a dicha Superintendencia, la cual tiene como deber brindar un servicio de información crediticia, ya sea prestado por ella o por una empresa particular.

En tal intervención la Asamblea se refirió a uno de las facultades más importantes que se derivan de la autodeterminación informativa, aún cuando se estaba a muchos años de la creación de la ley en estudio; amparándose en el derecho de petición regulado en la Constitución, así, si la persona interesada encuentra que su información crediticia no está actualizada puede y debe solicitar a la Superintendencia del Sistema Financiero que se cambie por la veraz.

La Sala de lo Constitucional en sus análisis, acotó varios aspectos, el primero refiere a que los procesos constitucionales constituyen una garantía jurisdiccional extraordinaria, ya que es la última vía a la cual puede acudir en caso de una violación constitucional. De igual forma hizo referencia a la regulación del derecho a la Autodeterminación Informativa y del *Habeas Data*, manifestando que existen ordenamientos jurídicos que han creado un proceso

específico desarrollado en la ley secundaria, mientras que en otros, se sigue el trámite de la vía de tutela común al resto de derechos fundamentales, y algunos países aplican al instituto las pautas generales relativas al amparo, aunque con algunas particularidades, creándose una modalidad de este proceso o un amparo especializado. Sin embargo, que no se cree un procedimiento o no se desarrolle en una ley específica, no significa que la adaptación de los procesos constitucionales ya existentes tales como el amparo, no provea dicha protección.

Por lo que dicha Sala concluyó que el proceso de Amparo había operado hasta ese momento como mecanismo idóneo de protección del derecho a la Autodeterminación Informativa, y siendo que las consideraciones de conveniencia de un proceso de habeas data especializado pertenecen al ámbito de libertad de configuración del legislador, debe desestimarse la pretensión por este motivo, si recomendó que el legislador tome en cuenta dichos factores a fin de valorar la conveniencia de emitir un cuerpo normativo relativo a la protección de datos.

Así, el proceso de Amparo sirvió como mecanismo Constitucional en la defensa del derecho a la Autodeterminación Informativa, hasta antes de la creación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Ahora bien, en esta ley se crearon mecanismos de protección del Derecho a la Autodeterminación Informativa, y uno de ellos, por no decir, el principal es la facultad sancionatoria encomendada al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en contra de los Agente Económicos o Agencias de Información que vulneren los derechos consagrados en la misma a favor de los clientes o consumidores. Estableciéndose así, un sistema de Infracciones y Sanciones. En ese sentido nos corresponde ahora estudiar algunas resoluciones emitidas por este Tribunal, por el cometimiento de las

infracciones reguladas en el art. 28, letras a) e i) de la misma ley, por ser estas las que con mayor frecuencia se cometen, proponiendo posibles soluciones al problema.

5.3 Resolución Sancionatoria 325-15

La resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor que analizamos a continuación parte de las siguientes premisas. La parte denunciante manifestó: que en los meses de noviembre y diciembre de 2011, solicitó un préstamo personal en dos instituciones bancarias y en ambas le fue denegado, por poseer mala calificación en su record crediticio; en vista de ello se avocó a la sociedad Equifax Centroamérica, S.A de C.V., donde le informaron que presentaba mora actual por dos cuentas con la sociedad Telemóvil El Salvador, S.A. Posteriormente solicitó por escrito el día 25 de enero de 2012 la rectificación de sus datos a la proveedora, manifestando que nunca contrato servicios o productos con dicha sociedad, posteriormente interpuso denuncia ante la Defensoría del Consumidor, en vista que no fue satisfecha su solicitud antes mencionada.

En segundo lugar, se solicitó a la Sociedad denunciada que compareciera a hacer valer su derecho de defensa sobre las infracciones atribuidas en su contra, interponiendo por medio de su apoderada, recurso de revocatoria contra el auto de inicio del procedimiento sancionador, manifestando que, si bien el art. 6 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, faculta al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para conocer e imponer las sanciones respectivas a los Agentes Económicos y Agencias de Información que incurran en infracciones a la ley; dicho cuerpo normativo no desarrolla el procedimiento

que ha de tramitarse para tal fin, por lo que éste Tribunal debe remitirse a la Ley de Protección al Consumidor. Argumentando que en el presente caso no se agotaron los medios alternativos de solución de conflictos previo al inicio el procedimiento sancionador, conforme al art. 143 de la Ley de Protección al Consumidor, actuando así éste Tribunal de manera arbitraria, pues está decidiendo por las partes, al no brindarles dicha oportunidad, afectando así el principio de autonomía de la voluntad de las partes.

En ese sentido, expuso el Tribunal de mérito siendo que existe regulación expresa en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, respecto de la manera en que se inicia el procedimiento, no es posible aplicar de manera supletoria la Ley de Protección al Consumidor en cuanto a éste punto; pues la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas no contempla como presupuesto indispensable para el inicio del procedimiento sancionatorio, el agotamiento previo de los medios alternos de solución de conflictos, sino que los mismos se han establecido como medios potestativos para resolución de las controversias suscitadas entre los Agentes Económicos, Agentes de Información, y consumidores.

Por lo que, frente a la concreta regulación de la Ley especial en cuanto al referido supuesto, y atendiendo de igual forma la posterioridad de la misma, no se encuentra dentro de las facultades de este Tribunal, requerir el cumplimiento de los presupuestos regulados en la Ley de Protección al Consumidor, para el procedimiento sancionatorio contemplado en esta última.

Ahora bien con ello no quiere decir que el Tribunal le coarte la posibilidad a las partes de someterse a medios alternativos de solución de conflictos, pues éste jamás ha sostenido que no se pueden utilizar dichos medios, por el contrario se ha afirmado que estos tienen incidencia en el procedimiento, y que los mismos, pueden hacerse valer en cualquier etapa, por lo que su uso no se

encuentra única y exclusivamente supeditado al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor antes de iniciar el procedimiento sancionador, todo esto de conformidad a los arts. 1 y 5 inc. 2 de la Ley de Protección al Consumidor.

Se hace referencia a este incidente ya que se considera importante aclarar dicha situación, en vista que los arts. 24 y 25 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, donde se regula lo referente al diseño procedimental, los mismos carecen de claridad con relación a las competencias tanto del Centro de Solución de Controversias como del Tribunal sancionador, en tanto que la ley en referencia no ha respetado la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor y tampoco le da atribuciones diferentes a dichas entidades. En razón de esto el Tribunal, mediante una interpretación sistemática de la ley, realizando una adecuación de los artículos antes mencionados a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor y de conformidad a las potestades dadas en la Ley de Protección al Consumidor a los intervinientes, advierte que el Centro de Solución de Controversias siempre será el encargado de la recepción de las denuncias que presente el consumidor; asimismo, recopilara la información que considere pertinente, de la cual dispondrá el Tribunal Sancionador para iniciar el procedimiento sancionador.

Aclarada esta situación, corresponde ahora referirse al objeto del presente procedimiento, estriba en determinar si la Sociedad demandada, incurrió en las infracción contemplada en el art. 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

El tribunal realizó una serie de acotaciones sobre el Derecho a la Autodeterminación Informativa, entre ellas, este presupone que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines o límites. Asimismo, que entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra el contemplado en el art. 14 letra b) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, según el cual “Los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticios sean exactos y actualizados, de forma periódica, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.”

Ahora, analizando los hechos denunciados por la consumidora se tiene que la Sociedad denunciada presentó un informe donde argumentó que los números telefónicos de las líneas a nombre de la denunciante habían sido procesados por fraude, y los montos generados por las mismas estaban en proceso de ser anulados, además que había solicitado a Equifax Centroamérica, S.A de C.V. el retiro de dichos datos en cuanto a la deuda de la denunciante con Telemóvil El Salvador S.A. Asimismo el Tribunal cuenta con cuatro informes emitidos por Equifax Centroamérica S.A de C.V., dos de ellos donde se muestra reporte de mora actual, mora histórica y deuda comercial generada por la Sociedad denunciada, y los otros dos informes donde consta que dicha información ha sido eliminada.

Consta así, en el expediente que la Sociedad denunciada reportó a la denunciante en la base de datos de la agencia de información, a consecuencia de un saldo que la Sociedad denunciada había resuelto eliminar, pues tal como ella había manifestado correspondía a un caso de fraude, en ese sentido la consumidora no recibió jamás un servicio por parte del agente económico, y en consecuencia, no incurrió en la morosidad reportada en su historial de

crédito por parte de Telemóvil El Salvador S.A., lo que causó un grave perjuicio, dañando su record crediticio de forma evidente.

En ese sentido el Tribunal ha comprobado que se configuró la infracción contemplada en el art. 28 letra i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, pues los datos del reporte no eran exactos y veraces.

Ahora, en cuanto a la supuesta infracción al art. 28 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación o cancelación de datos personales, el art. 18 letra a) de la ley, establece que los agentes económicos tienen la obligación de proporcionar mensualmente en los primeros 15 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 sea solicitada por el cliente, 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 corrección correspondiente.

En el presente caso consta que el escrito de reclamo presentado por la denunciante, mediante el cual solicitaba fuesen eliminados los reportes en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica S.A de C.V. fue presentado en fecha veinticinco de enero de dos mil doce, y la solicitud de retiro de los datos que afectaron el historial crediticio de la consumidora, fue enviada por el Agente Económico mediante correo electrónico hasta el diez de abril de dos mil doce, razón por la cual, quedo acreditado que el agente Económico infringió lo dispuesto en el art. 28 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Con lo anterior, se tiene un caso palpable de como los Agentes Económicos en la mayoría de casos, vulneran el derecho a la autodeterminación informativa de los usuarios o consumidores, ya que como hemos estudiado en los anteriores capítulos de este trabajo, el derecho comprende una serie de facultades, entre ellas la de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; que se han visto vulneradas en esta ocasión; y como consecuencia de esta actividad resulta la denegación de créditos a los usuarios o consumidores.

Se puede extraer de la relación fáctica del presente caso, que la denunciante se apersonó a dos Instituciones bancarias donde le fue denegado un crédito por poseer mala calificación en su record crediticio por presentar mora actual por dos cuentas con la sociedad denunciada, donde nunca contrato servicios o productos con dicha sociedad.

5.4 Resolución sancionatoria 1034-12

La resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor que analizamos a continuación parte de las premisas siguientes. La parte denunciante manifestó que adquirió un préstamo personal con Banco Azteca, el cual ya fue cancelado, siendo además, que con el referido préstamo, se le aprobó una tarjeta de crédito, que nunca le fue entregada.

Que ha tratado de adquirir otro crédito, situación que se ha imposibilitado por la existencia de un reporte generado por la Sociedad denunciada, en la base de datos de Equifax Centroamérica El Salvador S.A. de C.V., por la deuda relacionada; por lo anterior solicitó que sus datos fueran eliminados de la base de datos de dicha Agencia de Información, pues el no hizo uso de la tarjeta de crédito que generó la deuda en cuestión.

En segundo lugar se mandó a oír a las Sociedades denunciadas, para que expresaran su defensa sobre las infracciones atribuidas en su contra; así como también, que presentaran al Tribunal la prueba que obrara en su poder para desvirtuar los incumplimientos atribuidos.

Manifestando el apoderado de la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A de C.V., que la solicitud de retiro de la base de datos de dicho consumidor requerida por el Tribunal, no podría ser presentada porque el Agente Económico Banco Azteca S.A., manifestó como ciertos los datos del reporte, y que a la fecha aún existía una deuda por parte del consumidor. Por su parte el Agente Económico por medio de su representante contesto en sentido negativo, argumentando que los hechos denunciados por el consumidor no son ciertos, pues su representada en ningún momento ha emitido tarjetas de crédito a sus clientes como parte de los servicios financieros que presta, más si suscribió un contrato de apertura de crédito con o sin garantía prendaria con su representada, del cual a la fecha el consumidor presenta mora de ciento cuarenta y dos días, siendo así que en ningún momento actuó en forma indebida o transgredido los artículos que dieron origen al presente procedimiento.

Ahora bien, el objeto de control del presente procedimiento estriba en determinar si la Sociedad Banco Azteca El Salvador, S.A., incurrió en las infracciones contempladas en el art. 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por desatender solicitudes del consumidor o cliente de rectificación o cancelación de datos personales, y por proporcionar, mantener, transmitir datos de los consumidores que no sean exactos y veraces. Asimismo, establecer si la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A de CV., incurrió en el incumplimiento a lo prescrito en el art. 28 letras c) e i) de la misma ley.

El tribunal realizó una serie de valoraciones sobre el Derecho a la Autodeterminación Informativa, entre ellas, este presupone que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines o límites.

Asimismo que entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las Agencias de Información, se encuentra el contemplado en el art. 14 letra b) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, según el cual “los consumidores o clientes tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticios sean exactos y actualizados, de forma periódica, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.”

Ahora, analizando los hechos denunciados por el consumidor, consta en el expediente dos informes emitidos por Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., en los que se comprueba que el denunciante refleja deudas bancarias, y que además refleja mora en las mismas.

De la documentación relacionada y de los argumentos vertidos tanto de los Agentes denunciados como del consumidor, ha quedado acreditado que Banco Azteca El Salvador S.A., reportó al consumidor en la base de datos de la Agencia de Información Equifax Centroamérica S.A. de C.V., por cuentas pendientes de pago que presuntamente el consumidor tenía con el Agente Económico denunciado. No obstante lo anterior, la Sociedad Banco Azteca El Salvador, S.A., no acreditó, con los documentos solicitados por el tribunal, el incumplimiento de las supuestas obligaciones crediticias que amparan el reporte al Agente de Información, pues no presentó los estados de cuenta a nombre del consumidor, con que demostraran la existencia de la supuesta deuda que generó el reporte del mismo.

Ahora bien, en cuanto a la infracción atribuida a la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., ha quedado establecido que la información que se refleja en el historial de crédito del consumidor, está constituida por los datos proporcionados por el Agente Económico, y que éste último no ha solicitado que el reporte objeto de este procedimiento sea eliminado de la base de datos de la citada agencia de información, por el contrario, el agente económico ha sostenido como ciertos los datos del reporte, argumentando que el consumidor a la fecha tenía deuda pendiente. En virtud de lo anterior, no puede atribuírsele a la Sociedad Equifax Centroamérica, S.A de CV., la infracción al art. 28 letras c) e i), 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, y por lo tanto se absolvió a dicha Agencia de Información, de las infracciones administrativas atribuidas.

En conclusión, de los argumentos que expusieron los apoderados de las Sociedades denunciadas, de los informes sobre el historial crediticio del denunciante y demás documentación, se comprobó que la sociedad Banco Azteca El Salvador, S.A, incumplió lo dispuesto en el art. 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por proporcionar, mantener transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

Asimismo, se debe resaltar, que el art. 25 inc.2 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas otorga al Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación, modificación o cancelación de datos, y en el transcurso del procedimiento quedó demostrado que el reporte generado por el agente económico a nombre

del denunciante, no tiene el debido respaldo, por lo que, lo convierte en un reporte indebido, y dado que aún no habían sido eliminado de la base de datos de la Sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., procedió el Tribunal a ordenar la cancelación de los mismos.

De esta forma, se demuestra la vulneración al Derecho a la Autodeterminación Informativa del usuario o consumidor, por parte del Agente Económico antes relacionado, por habersele desatendido la solicitud de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por proporcionar, mantener y transmitir datos que no eran exactos y veraces. Con ello se afectó al consumidor, pues había tratado de adquirir otro crédito, y se le imposibilitó por la existencia del reporte en cuestión generado por el Agente Económico, en la base de datos de Equifax Centroamérica El Salvador S.A. de C.V.

5.5 Resolución sancionatoria 1048-12

La resolución que se presenta a continuación se ha tomado como muestra con motivo de elaborar una síntesis y brindar una opinión crítica a la misma apegada a la ley.

En la misma el titular del derecho a la Autodeterminación Informativa, interpuso una denuncia ante la Defensoría del Consumidor a través del Centro de Solución de Controversias en contra de las sociedades Telemóvil El Salvador S.A y Equifax Centroamérica S.A de C.V.

En el escrito, manifestó que estaba siendo reportado en la Agencia de Información de Datos Equifax, por la sociedad Telemóvil El Salvador, por mora de servicios de internet vinculados a distintas líneas telefónicas, a lo cual responde que nunca ha contratado los servicios de la proveedora y sin eso estaba siendo reportado desde septiembre de 2011 y a la vez solicitó que ese

reporte fuese eliminado de la base de datos de la Agencia de Información de Datos, ejerciendo su derecho expreso en el art. 14 letra e) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Siguiendo el Procedimiento establecido en las leyes se admitió la denuncia por la supuesta comisión de la infracción por parte de la sociedad Telemóvil contenida en el art. 28 letra i) de la ley en comento, y la supuesta infracción cometida por la sociedad Equifax expresada en el mismo art. letras c) e i).

El objeto del procedimiento es determinar si cada una de las sociedades denunciadas ha sido sujeto activo de la infracción, y para ello el Tribunal Sancionador hizo un breve análisis del Derecho a la Autodeterminación Informativa y a la vez hizo referencia al procedimiento sancionatorio con el cual se pretende darle cumplimiento a la ley a través de la imposición de sanciones, lo que expresó en la presente resolución.

Según los reportes presentados por la Sociedad Telemóvil, consta que las líneas telefónicas a nombre del titular del derecho eran fraudulentas y que en ningún momento el mismo había contratado los servicios de la proveedora, aun con eso el Agente Económico, lo reportó en la base de datos de la Agencia de Información.

En el fallo de la presente resolución, se impuso una sanción al Agente Económico por el reporte que hizo del titular de los datos, por mantener y transferir información errónea y por otro lado, la Agencia de Información fue absuelta por haberse encontrado que sus datos correspondían al informe dado por el Agente Económico y que por ende el solo mantener la información proporcionada no cumple con el tipo de la infracción.

El objeto de control de este procedimiento era determinar si la Sociedad Telemóvil y la Agencia de Información Datos incumplieron con la infracción

señalada en el literal i) del art. 28, siendo sancionado solamente el Agente Económico en esta ocasión.

Sin embargo, se considera que en estos casos no solamente se debería sancionar a los Agentes Económicos, sino también a las Agencias de Información, pues el art. 27 de la ley en comento, menciona que las infracciones serán para los Agentes Económicos y las Agencias de Información de Datos, en consecuencia es responsabilidad de ambos el mantener la información veraz y no errónea.

El art. 28 letra i) de la ley dice que el “mantener” datos que no sean veraces o exactos constituye una infracción, en este sentido, el absolver a la Agencia de Información, por creer que no tiene responsabilidad por solo recibir información, no parece ser una resolución que logre eficiencia en el cumplimiento de la ley y tampoco disminuye el cometimiento de la infracción pues es negligencia de la agencia de datos, no verificar la información, además, unos de los verbos rectores es mantener esa información, por ende constituye el cometimiento de la infracción, sin embargo no fue sancionada.

5.6 Resolución sancionatoria 29-13

La presente resolución versa sobre denuncia dirigida contra la Sociedad GMG, servicios de El Salvador y Equifax Centroamérica, manifestando el ofendido que nunca ha adquirido ningún producto con la sociedad GMG, sin embargo quiso solicitar un crédito con el Agente Económico el mismo que fue negado por manifestarle que se encontraba con mora con un saldo de cincuenta y ocho dólares, a lo que afirmo que nunca obtuvo el producto que origino la deuda, expuso que recibió una llamada del departamento de cobros del Agente Económico y que le informaron debía pagar una deuda de trescientos treinta

y un dólares, creyendo que se trata de un homónimo, acudió a la Agencia de Información de Datos Equifax, y que en su base de datos se encontraba en mora y con una deuda de cuatrocientos once dólares con once centavos. Ante ello solicitó se le eliminara el reporte donde aparecía como morosa sin adquirir ningún bien con el agente. Su denuncia fue admitida y a su vez se mandó a oír a las partes.

En ese orden de ideas, el agente económico respondió en forma negativa, manifestando que la denunciante ya no se encuentra en la base de datos que maneja como morosa, y la Agencia de Información de datos presentó como prueba un nuevo reporte de la titular en donde consta su actividad económica y se refleja su liquidez.

El tribunal buscó determinar si el agente económico y la agencia de información de datos incurrieron en las sanciones expresadas en el art. 28 literales a) e i) y a través de un estudio realizado y con fundamento de jurisprudencia emitida por la Sala de lo Constitucional y los argumentos dados por el mismo.

En ese sentido, determinó absolver a la agencia de información y sancionar al Agente Económico, por las mismas razones de la resolución que antecede, es decir, el tribunal argumenta que es responsabilidad solamente del Agente Económico de mantener la información veráz y actualizada y que la agencia de información de datos solo debe estar a la información que le provee el agente, por ende la responsabilidad recae solo en el agente y la información mantenida por la agencia de información, que proviene de la base de datos de la sociedad GMG, aún al ser errónea no es responsabilidad de la primera.

Tal aseveración, se respalda en el artículo 20 de las Normas Técnicas para los servicios de información sobre el Historial de Crédito de las personas, emitidas por el Banco Central de Reserva.

5.7 Datos Estadísticos de la Superintendencia del Sistema Financiero

En virtud de lo que establece el art. 26 Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, las quejas o denuncias pueden ser también presentadas ante la Superintendencia del Sistema Financiero. Por lo que se ha revisado la página oficial de dicha institución en la cual han publicado información sobre las denuncias que respectan, a partir del año 2015 hasta la fecha. Por lo anterior, se presenta un cuadro, donde se refleja los meses en los cuales la Superintendencia recibió denuncias por infracción a los incisos del artículo en estudio.

Año	Mes	Motivo	N° de denuncias/consultas
2015	Junio ²¹⁴	Actualización de datos	192
	Agosto ²¹⁵	Solicitud de actualización de datos	173
	Septiembre ²¹⁶	Solicitud de actualización de datos	221

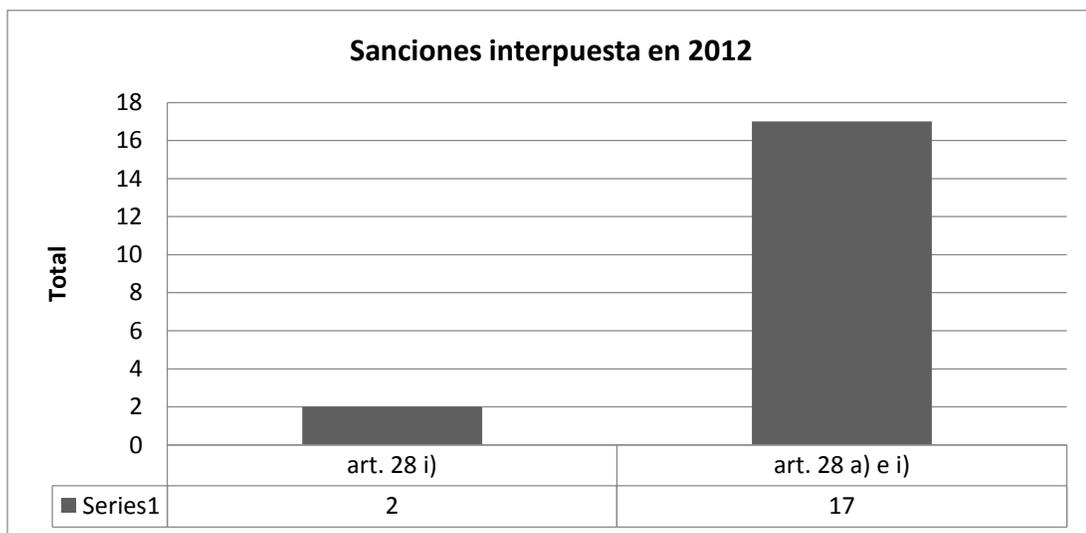
²¹⁴Superintendencia del Sistema Financiero, "Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario", Junio 2015, https://www.ssf.gob.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_junio_15.pdf.

²¹⁵Superintendencia del Sistema Financiero, "Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario", Agosto 2015, https://www.ssf.gob.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_agosto_15.pdf.

²¹⁶Superintendencia del Sistema Financiero, "Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario", Septiembre 2015, https://www.ssf.gob.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_septiembre_15.pdf.

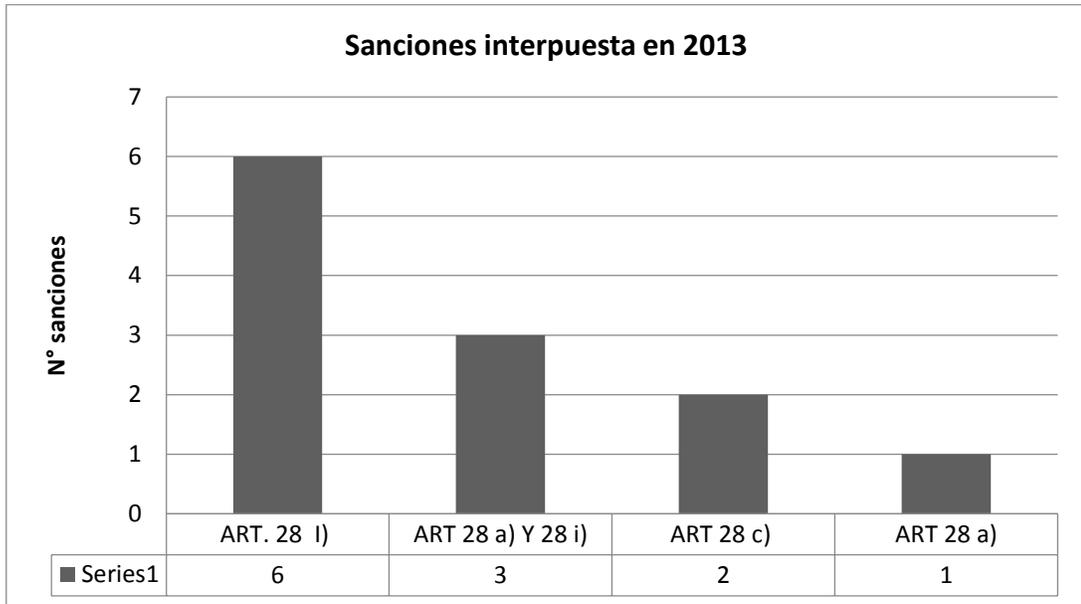
5.7 Sanciones impuestas por Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

La defensoría del Consumidor a través de la Unidad de Acceso a la información Pública nos ha proporcionado información sobre el número de sanciones impuestas a los Agentes Económicos y Agencias de Información de Datos en aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en el cual se evidencia que la mayoría de las sanciones impuestas, son en virtud de las infracciones que regula los literales a) e i) del art. 28 de dicha ley.²¹⁷

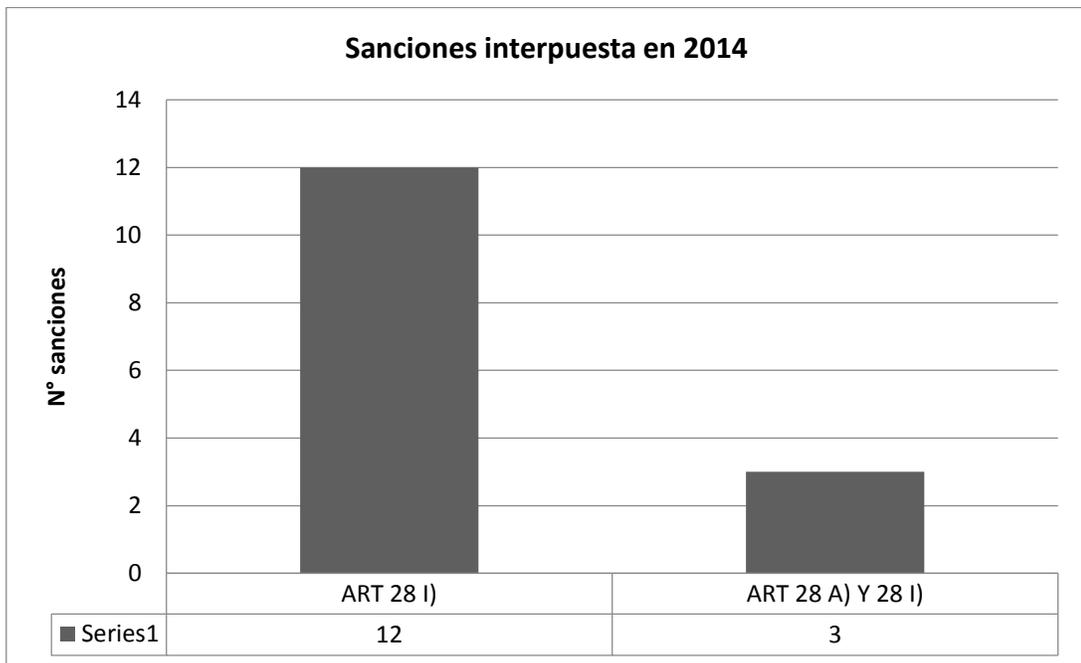


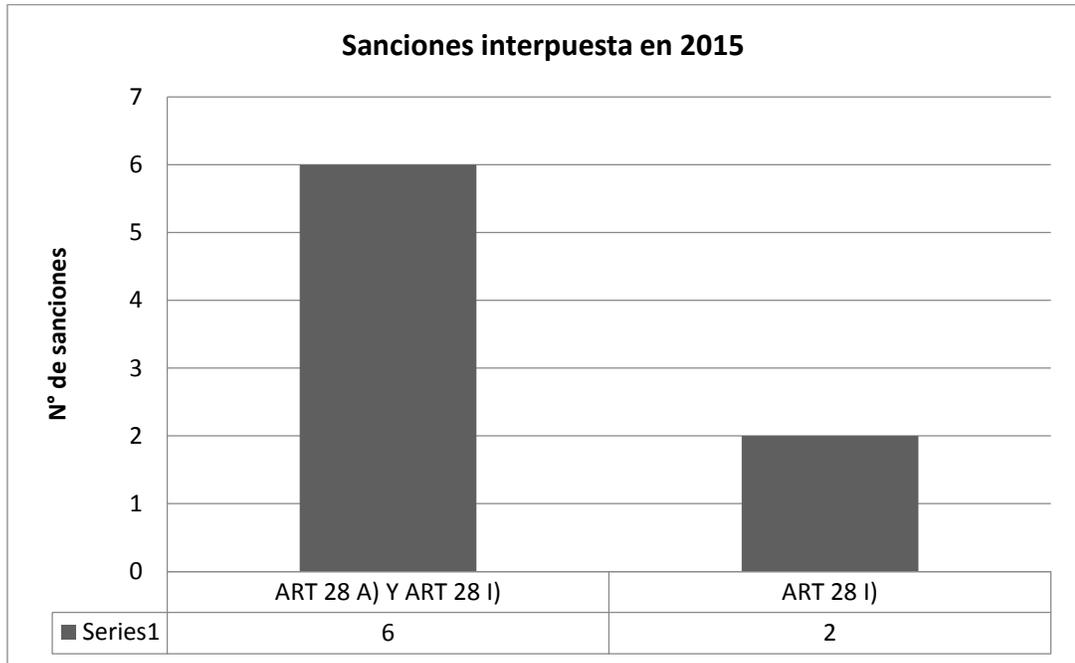
De la información brindada por la Defensoría se observa que todas las sanciones impuestas en el año 2012, respecto de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, todas se refieren a las infracciones de los literales a) e i) del art. 28.

²¹⁷ Véase Anexo

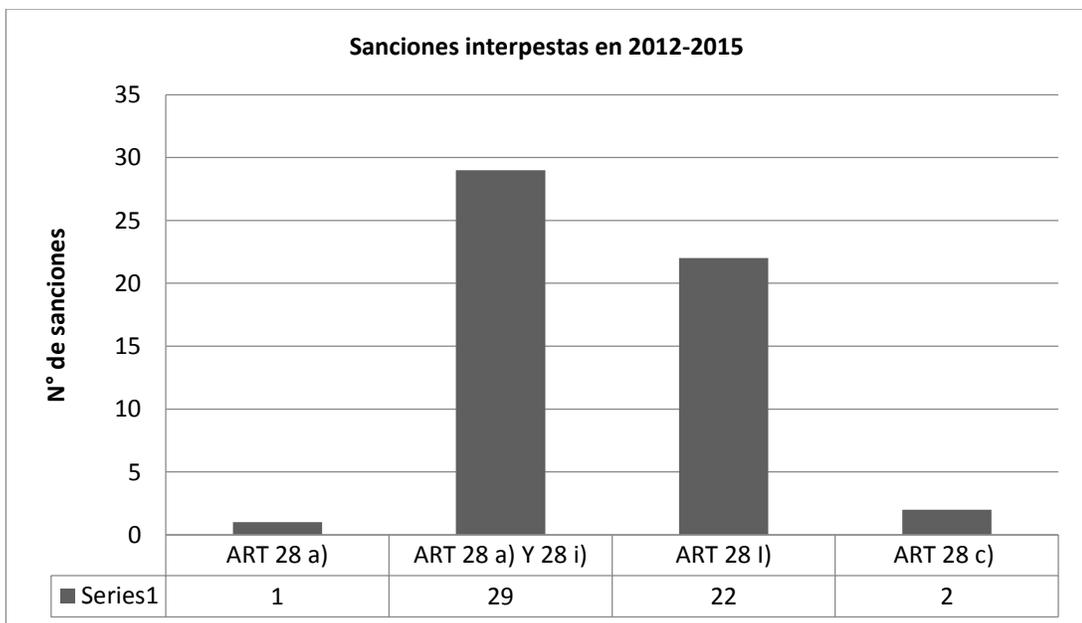


En el 2013 solo dos, de doce infracciones fueron distintas a las de los literales a) e i) del art.28 de la misma.





En lo que respecta a los años 2014 y 2015, el 100% de las sanciones impuestas por la Defensoría del Consumidor, son por el cometimiento de las infracciones contenidas el art. 28 literales a) e i) de la misma.



Esta gráfica, muestra todas las sanciones impuestas desde el año 2012 a la actualidad. De esta forma se ha notado que las infracciones contenidas en el art. 28 letras a) e i) de la referida ley, son las que con mayor frecuencia se sancionan, por no decir que casi son en su totalidad.²¹⁸

Es importante mencionar que en el año 2016, no ha sido sancionado ningún Agente Económico, ni Agencia de Información de Datos en aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

5.8 Posibles soluciones al problema

Con el afán de proponer soluciones que ayuden a la disminución del cometimiento de las infracciones antes referidas, se hace las siguientes consideraciones:

Es importante tener en cuenta el papel que desempeña el crédito dentro de la economía, ya que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, pues el crédito es una de las formas más eficaces en como pueda impulsarse el desarrollo en una economía, siendo de total importancia para el desarrollo de las economías de los países, por lo que es también importante que las personas naturales o jurídicas tengan un acceso real al mismo, pues, cuando el acceso al financiamiento es limitado, también se restringen las posibilidades de crecimiento de una economía.

Lo anterior hace necesario regular los diferentes actores del sistema financiero, ya que sirven como marco de referencia para que las empresas comerciales o instituciones financieras conozcan el record crediticio de las

²¹⁸ Véase Anexo

personas al momento de otorgar o denegar un crédito a quienes lo hubiesen requerido.

Asimismo, crear un marco normativo que regule su creación y funcionamiento, por ello fue creada la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas en El Salvador en el año 2011, pues antes de ésta existía regulación escasa y dispersa en cuanto a este tema; ley que entre otros aspectos, desarrolla un Procedimiento Administrativo Sancionador facultando a la Defensoría del Consumidor.

Entiéndase al Tribunal Sancionador, por la potestad sancionadora que le confiere la Ley, para imponer sanciones, a los Agentes Económicos y Agencias de Información de Datos que vulneren los derechos de los usuarios o consumidores amparados en esta ley, estableciendo así un sistema de infracciones y sanciones.

Sin embargo, ya han pasado cerca de cinco años desde su promulgación, y aún se sigue vulnerando los derechos de los usuarios y consumidores, siendo las infracciones más recurrentes las reguladas en el art. 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; y proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

En vista de ello, se cree necesario establecer algunas medidas que contribuyan a la disminución del cometimiento de estas infracciones; entre ellas consideramos la reforma en los montos establecidos en las sanciones que figuren en la ley, para los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de datos que trasgredan la misma, estableciéndose un aumento en los mismos.

El art. 30 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas regula lo referente a las sanciones, en la letra a) se establece que las infracciones graves serán sancionadas con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. De existir reincidencia en estas infracciones las subsiguientes se consideraran muy graves.

Mientras que en la letra b) establece que las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios.

Consideramos, podría ser una alternativa al problema, el incremento en el monto de las sanciones, esto para que sirva de advertencia a los Agentes Económicos y Agencias de Información de Datos, para no vulnerar los derechos de los usuarios y consumidores amparados en esta ley. Sin embargo, se nos hace importante mencionar que mediante sentencia de Inconstitucionalidad con Referencia No. 109-2013 de fecha catorce de enero de dos mil dieciséis, de la cual ya hicimos mención anteriormente, se declaró Inconstitucional de un modo general y obligatorio, el art. 30 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, considerando la Sala, que los montos mínimos sancionatorios de las multas que contempla carecen de justificación objetiva suficiente en relación con la finalidad que les sirve de fundamento, lo que, en consecuencia, implica vulneración al sub principio de idoneidad del principio de proporcionalidad inherente al derecho de propiedad.

A la vez, se declaró Inconstitucional la segunda parte de la letra a) del inc.1 del art. 30 de la ley, en tanto que la calificación como infracción muy grave a la reincidencia de una infracción grave que regula dicha disposición, pues implica la transgresión al principio de *ne bis in ídem*, establecido en el art. 11 inc.1 de la Constitución, al tratarse de una sanción que posee identidad

subjetiva, fáctica y de fundamento con respecto a sanciones previas impuestas por infracciones graves conforme a dicha ley.

Estableciendo la Sala de lo Constitucional un plazo de seis meses a partir de la notificación de esta sentencia, para que la Asamblea Legislativa haga las reformas pertinentes.

De lo anterior, no se comparte el argumento de la Sala de lo Constitucional, en cuanto a la primera parte del artículo declarado Inconstitucional, en vista que para evitar que se sigan cometiendo actos prohibidos en detrimento de los consumidores o clientes consideramos que la imposición de una multa es la mejor forma de combatir las malas prácticas del mercado, ya que es de conocimiento que las Sociedades que administran datos personales lo hacen para percibir un beneficio económico, por ello reiteramos que un incremento en el monto de la multa podría ser un factor que contribuya a la disminución del cometimiento de estas infracciones.

Sin mencionar, que en el artículo 8 inciso 3 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se establece que las Sociedades que deseen operar como una Agencia de Información de Datos sobre el historial de crédito de las personas, deberán contar con un capital social mínimo de ciento cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América, totalmente suscrito y pagado en efectivo.

Por otra parte, en razón del cumplimiento del principio de calidad de datos, del derecho de actualización de datos del cliente o consumidor, y en razón de la obligación del encargado del tratamiento de datos de mantenerlos actuales, se considera es correcto que las Agencias de Información de Datos también sean responsables de la legalidad, de la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información y no solamente los Agentes Económicos.

En ese sentido, no se debería librar de responsabilidad a las Agencias de Información de Datos por el simple hecho que es el Agente Económico quien se los transfiere en el estado que se encuentran, pues al final son las Agencias de Información de Datos quienes también obtienen un beneficio económico por comercializar con estos datos crediticios de los clientes o consumidores. Por ello, consideramos necesario, se realice reforma a la Ley, incorporando también la obligación a las Agencias de Información de Datos, de cerciorarse que los datos que le esté transfiriendo el Agente Económico sean exactos y veraces.

CONCLUSIONES

- i. En El Salvador, el derecho a la Autodeterminación Informativa, en un primer momento fue reconocido a través de una interpretación extensiva del art. 2 de la Constitución de la República, que contiene los derechos de intimidad, honor y propia imagen; a diferencia de otros países que lo han reconocido de manera expresa, y que además de ello cuentan con un proceso Constitucional de *Habeas Data*, el cual no está incluido en nuestro ordenamiento jurídico; sin embargo, este Derecho puede ejercitarse por la vía del Proceso de Amparo, ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Asimismo, ha sido posteriormente reconocido y desarrollado en una ley secundaria, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, aunque solamente en materia de datos crediticios.

- ii. El Derecho a la Autodeterminación Informativa, para su pleno goce y ejercicio, necesariamente implica la realización de principios y facultades de acceso, rectificación, modificación, o cancelación de datos, que amparan el tratamiento correcto de los datos de los usuarios y consumidores, y por ende el control del manejo que se haga de su información por parte de los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de Datos; por lo que, al faltar uno de estos principios y/o facultades, se configura una vulneración del Derecho a la Autodeterminación Informativa y consecuentemente la posibilidad de una sanción por parte de las autoridades competentes al responsable de vulnerarlo, y probablemente, la obligación de rectificar, modificar o cancelar los datos, a favor del cliente o consumidor.

- iii. A partir del estudio del ordenamiento jurídico correspondiente a algunos países de América y Europa, en materia de protección de datos, se evidencia una diferencia sustancial al ordenamiento jurídico de El Salvador, pues en la mayoría de los países estudiados, existe legislación tendiente a la protección de datos personales en general y no específicamente solo a datos crediticios como en nuestro país. Reconociendo además que el sistema jurídico Salvadoreño cuenta con una ley secundaria que regula lo referente a las actuaciones de los entes encargados del tratamiento de datos crediticios a diferencia de otros países que poseen un sistema de autorregulación.

- iv. La Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas brinda mecanismos de protección del derecho a la Autodeterminación Informativa en materia crediticia, estableciendo los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito, los cuales pueden ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el Agente Económico o Agencia de Información de Datos por medio de la presentación de una solicitud, o ante la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, sin que sea requisito previo acudir al Agente Económico o de Información de datos para poder presentar la denuncia o queja ante la Defensoría del consumidor.

- v. A partir del estudio de resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas y a partir de la Investigación y del estudio de estadísticas que brinda la Defensoría del Consumidor, se ha

comprobado que, efectivamente las infracciones contenidas en el art. 28 letras a) e i) de la misma ley, son las que con mayor frecuencia se cometen por parte de los Agentes Económicos y de las Agencias de Información de Datos, resaltando que en la mayoría de casos, los más sancionados son los Agentes Económicos, siendo reincidentes algunos de ellos; lo que denota la necesidad de tomar medidas distintas, como la reforma a las sanciones para tratar de evitar que estas infracciones se sigan cometiendo con tanta frecuencia.

RECOMENDACIONES

- I. Se considera, que es importante informar a los clientes o consumidores sobre los derechos que les confiere la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en cuanto al manejo de sus datos crediticios, por lo tanto recomendamos a la Defensoría del Consumidor y a la Superintendencia del Sistema Financiero, que son las autoridades designadas para velar por el cumplimiento de la referida ley, que se creen iniciativas tendientes a educar a las personas naturales e incentivar a informarse sobre los derechos de acceso, actualización, modificación y cancelación de datos crediticios que les confiere la ley, para así poderlos ejercer.

- II. Como base en el cumplimiento y defensa del derecho a la Autodeterminación Informativa en materia crediticia, se recomienda que los titulares del derecho sean cuidadosos en tanto realicen contratos con diversos Agentes Económicos, pues, con las reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas el usuario o consumidor no está obligado a autorizar el uso o consulta de su información por terceras personas, ya que esto no es causal para que el Agente Económico se niegue a contratar con él.

- III. En razón del cumplimiento del principio de calidad de datos, del derecho de actualización de datos del cliente o consumidor, y en razón de la obligación del encargado del tratamiento de datos de mantenerlos actuales, consideramos correcto que las Agencias de Información de Datos también sean responsables de la legalidad, de la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información y no solamente

los Agentes Económicos. En ese sentido, no se debería librar de responsabilidad a las Agencias de Información de Datos por el simple hecho que es el Agente Económico quien se los transfiere en el estado que se encuentran, pues al final son las Agencias de Información de Datos quienes obtienen un beneficio económico por comercializar con estos datos crediticios de los clientes o consumidores. Por ello recomendamos al Órgano competente, en este caso a la Asamblea Legislativa, en el sentido se realice reforma a la Ley, estableciendo en caso se vulnere el derecho de las personas, responsabilidad para ambos y no solo para el Agente Económico.

- IV. A la Asamblea Legislativa, se sugiere, se reformen las sanciones correspondientes, por el cometimiento de las infracciones graves y muy graves de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, pues consideramos que un aumento en el monto de las mismas, podría frenar el manejo inadecuado de la información por parte de los Agentes Económicos y/o Agencias de Información de datos, y por ende, serían más cuidadosos a la hora de cumplir con los parámetros que establece la ley para un buen manejo de los datos crediticios de los clientes o consumidores y no vulnerar los derechos que les confiere la ley.
- V. El Centro de Solución de Controversias y El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, debería fomentar en mayor proporción la aplicación de los medios alternos de solución de conflictos, ello con el fin de evitar el desgaste de la Institucionalidad y contribuir a la Economía Procesal. En vista que en el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador llevado a cabo por la Defensoría del Consumidor, en aplicación de la Ley de Regulación de los Servicios de

Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, les queda expedita la posibilidad a los clientes o consumidores y a los Agentes económicos y de información de datos de utilizar los medios alternos de solución de controversias, de conformidad con el artículo 36 de la misma, y el capítulo II del título IV de la ley de Protección al Consumidor,

- VI. En los casos en que además de la multa impuesta al Agente Económico y/o Agencia de Información de Datos, el consumidor decida ejercer la Acción Judicial por daños y perjuicios, sería recomendable se crease un procedimiento especial, ágil y eficaz, pues el procedimiento común resulta muchas veces ser tardío y oneroso, razón por la cual muchos de los afectados desisten de tal posibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Alanis Sebastian D. *Responsabilidad de las empresas de análisis crediticio. Lecciones y Ensayos*, Número 77. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2002.

Ayala, José María. *Manual de Justicia Administrativa*. San Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura, 2004.

Bazan, Víctor. *El Habeas Data y el derecho de autodeterminación informativa en perspectiva de derecho comparado: Derechos Constitucionales*. Santiago, Chile: Centro de Estudios Constitucionales, 2005.

Casado, E. Gamero y S. Fernández Ramos. *Manual Básico de Derecho administrativo* 7° edición. Madrid: Tecnos, 2007.

Cascajo Castro, José Luis y Manuel García Álvarez. *Constituciones extranjeras contemporáneas*. Madrid: Tecnos, 1991.

Davara Rodríguez, Miguel Ángel. *La protección de datos en Europa: principios derechos y procedimiento*. Madrid: Grupo Asnef Equifax, 1998.

De Slavin Diana. *La Protección de Datos Personales*. Buenos Aires: MERCOSUR, Depalma, 1999.

Del Castillo Vásquez Isabel Cecilia. *Protección de Datos: Cuestiones Constitucionales y administrativas*, “el derecho a saber y la obligación de callar”. Madrid: Aranzadi S.A, 2008.

Falcón, Enrique. *Habeas Data. Concepto y procedimiento*. Buenos Aires: Abeledo-perrot, 1996.

Gamboa Rullán. Mauricio Aurelio. *Modelo operativo de una sociedad de información crediticia*. México, D.F.: A.I. México, 2015.

García, Enterría E. y Tomas Ramón Fernández. *Curso de Derecho Administrativo.* Tomo I, 9º Ed. Madrid: Civitas, 1999.

García González, Aristeo. *La Protección de datos personales: derecho fundamental del siglo XXI. Un estudio comparado* Boletín Mexicano de Derecho Comparado, número 120. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2007.

Gozaini, Oswaldo Alfredo. *Derecho Procesal Constitucional: Habeas Data: Protección de datos personales, Doctrina y jurisprudencia.* Buenos Aires: Rumimal, Culzoni editores, 2001.

Gutiérrez Freixas, Gabriel. *La protección de los datos de carácter personal en el Derecho Español.* Madrid: Editorial Bosch, 2001.

Gregorio Carlos G. *Transparentar al estado: La experiencia Mexicana de Acceso a la información,* “Protección de datos personales: Europa Vs Estados Unidos, todo un dilema para América Latina. México D.F.: Unidad de Investigación Jurídica de la UNAM.

Labariega Villanueva, Pedro Alfonso. *Historia del derecho,* “Devenir histórico del Registropúblico de comercio”. México D.F.: Instituto de Investigación Jurídica de la UNAM, 2006.

Milán Salas, Francisco y Juan Carlos Peralta Vega. *Cuadernos de Estudio empresariales,* “El derecho de autodeterminación informativa como derecho de la personalidad o derecho fundamental”, N° 5. Madrid: servicio de publicaciones UCM,1995.

Murillo de la Cueva, Pablo Lucas. *El derecho a la autodeterminación informativa y la protección de datos personales.* Madrid: Tecnos, 1990.

Nogeira Alcalá. Humberto *Autodeterminación Informativa y Habeas data en Chile, e información comparativa.* México D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2005.

Pascual, Efrén Santos. *Protección de datos: Manual práctico para empresas.* Madrid: FC editorial, 2011.

Piñar Mañas, José Luis. *Protección de datos personales, “¿Existe Privacidad?”* Lomas de San Ángel: Tiro Corto editores, 2010.

Santamaría, Pastor J.A. *Principios de derecho administrativo, 2º y 4º edición.* Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., 2000.

Santos Pascual, Efrén, Iciar López- Vidriero tejedor. *Protección de Datos Personales, “Manual Práctico para Empresas”.* Madrid: ICEF Consultores, Fundación Confemental, 2011.

Sarfatti, Mario. *Introducción al estudio del derecho comparado.* Método de estudio del derecho comparado, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México D.F.: 2015.

Somma, Alessandro. *Introducción al Derecho Comparado.* Traducción de Esteban Conde Naranjo. Madrid: Universidad Carlos III, 2015.

Stewart H., Dresner. *Panorama de la Legislación Europea sobre Protección de Datos Personales.* Merida: Universidad de Lancaster, 1994.

Tamayo y Salmeron, Rolando. *Teoría Jurídica y Derecho comparado, Una aproximación y un deslinde.* México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2007.

Velasco, Guillermo. *Notas esenciales sobre el sistema constitucional Alemán. Especial consideración a la jurisprudencia del Bundesverfassungsgericht.* México D.F.: Universidad Autónoma de México, 2007.

Zweigert, Konrad. *Introducción al Derecho Comparado*. Traducido por Arturo Aparicio Vásquez. Reino Unido: Oxford University Press, 2002.

TESIS

Araujo López, Juan Ramón. *Evolución de la Banca en El Salvador*. Tesis de Grado, Facultad Multidisciplinaria Oriental Departamento de Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, San Miguel, 2003.

Chaname Orbe, Raúl. “Hábeas data y el derecho fundamental a la intimidad de la persona”. Tesis para optar el grado de Magister en Derecho, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Unidad de Post Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2003.

Guzmán García, María de los Ángeles. *El derecho fundamental a la protección de datos personales en México: análisis desde la influencia del ordenamiento jurídico Español*. Memoria para optar al grado de Doctor. Facultad de Derecho, Universidad Complutense de Madrid, 2013.

Moya Jiménez, Paulina Alejandra. “El derecho a ser informado como sustento fundamental del control de datos personales. Tesis para optar al grado de licenciatura, Universidad de Chile, 2010).

Rodríguez Marcano, Eligio Rafael. *El Derecho a la autodeterminación informativa en Venezuela*. Tesis doctoral, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Educación a distancia, Madrid, 2013.

Saltor, Carlos Eduardo. “La protección de datos personales: Estudio comparativo Europa-América con especial análisis en la situación de Argentina”. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2013.

Zaballos Pulido, Emilia. *Protección de datos personales en España: Evolución Normativa y criterios de aplicación.* Memoria para optar al grado de Doctor, Facultad de Derecho, Universidad Complutense de Madrid, 2013.

LEGISLACIÓN

Constitución De La Republica De El Salvador, D. No.38 de fecha 15 de diciembre de 1983, D.O. No. 234, Tomo 281 de fecha 16 de diciembre de 1983.

Ley De Protección Al Consumidor, D.L. No. 776, del 18 de agosto del año 2005, D.O. No. 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2015.

Ley De Regulación De Los Servicios De Información Sobre El Historial De Crédito De Las Personas, D.L. No. 695, de fecha 27 de abril de 2011, D.O. No. 141, Tomo 392, de fecha 27 de julio de 2014

Ley De Bancos, D.L. No. 596, del 9 de febrero de 2011, publicado en el D.O. No. 28, Tomo 390, del 9 de febrero de 2011.

Normas Técnicas Para Los Servicios De Información Sobre El Historial De Crédito De Las Personas, emitidas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, aprobadas el 13 de junio de 2012 y vigentes a partir del 1 de julio del mismo año.

Normas Técnica Para Los Servicios De Información Sobre El Historial De Crédito De Las Personas, Dictadas por El Comité de Normas Del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Reformas A La Ley De Regulacion De Los Servicio De Informacion Sobre El Historial De Credito De Las Personas, D.L. No. 196, del 16 de noviembre de 2015, D.O. No. 233, Tomo 409, publicado el 17 de diciembre de 2015

Ley Federal De Protección De Datos Personales En Posesión De Particulares, DOF. Del 5 de Julio de 2010, Estados Unidos Mexicanos.

Ley Para Regular Las Sociedades De Información Crediticia, D.O. del 15 de enero del 2002, Estados Unidos Mexicanos.

Ley De Protección De La Persona Frente Al Tratamiento De Sus Datos Personales, Ley No. 8968, del 27 de junio del 2011, Publicada en La Gaceta No. 170, del 5 de septiembre del 2011, Costa Rica.

Ley De Protección De Datos Personales Ley N° 29733, 2 de Julio de 2011, publicada el 03 de julio de 2011, República del Perú.

Ley De Protección De Datos Federal O Bundesdatenschutzgesetz, del 20 de diciembre de 1990, Boletín Oficial Federal I, 954.

Ley Italiana De Protección De La Persona En El Tratamiento De Sus Datos Personales, N° 675/96, de fecha 31 de diciembre de 1996, publicada en el Boletín Oficial de 8 de enero de 1997.

Principios Y Recomendaciones Preliminares Sobre La Protección De Datos: La Protección De Datos Personales (Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos, 11 de octubre de 2011.

Reglamento De La Ley N° 29733, República del Perú.

JURISPRUDENCIA

Sala De Lo Contencioso Administrativo, Sentencia Definitiva con referencia 183-A-2000, de fecha 12 de febrero de 2002.

Sala De Lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, con referencia 16-2001, de fecha 11 de noviembre de 2003.

Sala De Lo Contencioso Administrativo, sentencia definitiva con referencia 183-M-2000, de fecha 31 de marzo del año 2004.

Sala De Lo Constitucional, Sentencia de Amparo, con referencia No. 36-2004, dictada a las once horas del día 2 de septiembre de 2005.

Sala De Lo Constitucional, Sentencia de Amparo, con referencia No. 934-2007, de fecha 4 de marzo de 2011.

Sala De Lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, con referencia No. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016

Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor, resolución con Referencia No. 716-11, de las nueve horas con cincuenta minutos del día 16 de septiembre de 2011.

Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor, Resolución con referencia No. 325-12, de fecha 26 de junio de 2012.

Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor, Resolución con referencia No. 210-12.

Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor, Resolución Sancionatoria con referencia NO. 100-12, 2012.

REVISTAS

Arenas Ramiro, Mónica. “La Protección de Datos Personales en los Países de la Unión Europea”, Revista Jurídica de Castilla y León. N.º 16 (2008).

Cerda Silva, Alberto. *Autodeterminación informativa y leyes sobre protección de datos.* *Revista Chilena de Derecho Informático*, N. 3 (2003): 58-59.

Cuadrado Gamarra, Nuria. “Ficheros para la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito”. Revista Chilena de derecho informático, N° 7 (2005). 164-165.

Piñeros, Andrés. “Los Ptolomeos: Una dinastía condenada a trescientos años de soledad” Revista La Tadeo, Vol. N° 65 (primer semestre 2001): 22-23.

Rivera Llano, Abelardo. “Libertad informática y derecho a la autodeterminación informática”, Revista, Volumen XLIX, parte 14 (2007): 235.

Saarenpää, Ahti. “Europa y la protección de los datos personales”, Revista Chilena de Derecho Informático, N° 3 (2003):18.

Zamudio Salinas, María de Lourdes. “El marco normativo Latinoamericano y la Ley de Protección de Datos Personales del Perú” Revista Internacional de Protección de Datos Personales, No. 1 (2012): 10-16.

DICCIONARIO

Diccionario de la Real Academia Española, www.raes.es.

Diccionario de derecho, Diccionario online,
<http://universojus.com/definicion/lex-aelia-sentia>

PÁGINAS WEB

Abogados y Notarios Legal Corp; *el derecho a la protección de datos personales*, http://legalcorp.com.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=26:elderecho-a-la-proteccion-de-datos-personales&catid=2:actualidad&Itemid=3

Comisión Federal de Comercio, Información para consumidores, informes de créditos gratuitos, <http://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0155-informes-de-credito-gratuitos>

Convenio N° 108 del Consejo de Europa, de 28 de Enero de 1981, para la Protección de las Personas con Respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, <http://inicio.ifai.org.mx/Estudios/B.28-cp--CONVENIO-N-1o--108-DEL-CONSEJO-DE-EUROPA.pdf>

Convenio Colegio de Abogados, *la protección de datos personales*, “Centro de Información Jurídica en Línea”, informe de investigación Cijul, Universidad de Costa Rica, pag.10 en [http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/biblioteca/Centro_Dudas/Lists/Formule%20su%20pregunta/Attachments/599/1129LA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES\(10-07\)\[1\].pdf](http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/biblioteca/Centro_Dudas/Lists/Formule%20su%20pregunta/Attachments/599/1129LA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES(10-07)[1].pdf).

Directrices para la Regulación de los Archivos de Datos Personales Informatizados, <http://inicio.ifai.org.mx/Estudios/D.3BIS-cp--Directrices-de-Protecci-oo-n-de-Datos-de-la-ONU.pdf>.

Directiva 95/46/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de Octubre de 1995, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:es:HTML>.

Estudio sobre Protección de Datos a Nivel Internacional, en http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/prot_datos.pdf.

La Protección de Datos Personales en México, <http://www.clarkemodet.com/es/actualidad/blog/2015/10/protecciondatos-personales-mexico#.V7Jks9dWnCS>.

Ley Orgánica De Protección De Datos. España, Jefatura del Estado, 1999 <https://boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, tabla salario mínimo vigente 2015, en http://www.mtps.gob.sv/index.php?option=Com_content&view=article&catid=25:avisos-ciudadano&id=2133:tabla-salariominimo-vigente-2015&Itemid=76.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO COLOMBIANA, <http://www.sic.gov.co/drupal/informacion-sobre-la-proteccion-de-datos-personales>.

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, <http://www.ssf.gov.sv/index.php/entidadesfiscalizadas/953-agencias-de-informacion-de-datos-sobre-el-historial-de-créditodelasPersonas?highlight=WyJhZ2VuY2lhcylslmRlliwiaW5mb3JtYWNPXHUwMGYzbiIsImRllwiZGF0b3MiLCJhZ2VuY2lhcYBkZSImZW5jaWFzIGRIIGlum9ybWFjaVx1MDBmM24iLCJkZSBpbmZvcmlhY2lcdTZjNulwiZGUgaW5mb3JtYWNPXHUwMGYzbiBkZSIsImluZm9ybWFjaVx1MDB24gZGUiLCJpbmZvcmlhY2lcdTAwZjNuIGRIIGRhdG9zliwiZGUgZGF0b3MiXQ>.

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, “*Historial del crédito de las personas en El Salvador*”, Boletín electrónico de educación financiera, panoramafinanciero,columna10,noviembre,2012.p.1, en https://www.ssf.gov.sv/descargas/educacion_Financiera/Historial_Crediticio_nov12.pdf.

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, “Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario” Junio 2015, en https://www.ssf.gov.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_junio_15.pdf.

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, “Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario”, Agosto 2015, https://www.ssf.gov.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_agosto_15.pdf.

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, “Estadísticas De atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario”, Septiembre 2015, https://www.ssf.gov.sv/images/Estadisticas_OAU/Oau_septiembre_15.pdf

Principios y Recomendaciones Preliminares sobre la Protección de Datos: La Protección De Datos Personales. (Documento presentado por el Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos conforme al párrafo 11 de la parte dispositiva de la resolución AG/RES. 2514 (XXXIX-O/09), http://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP292110_rev1_corr1_esp.pdf).

ANEXOS

REFERENCIA	PROVEEDOR	RES.	INFRACCIÓN	AÑO
399-12	Banco Citibank De El Salvador Sociedad Anónima	Sancionado	Art 28 l)	2012
390-12	Banco Citybank	Sancionado	Art 28 a) e i)	2012
275-12 Acumulado con los siguientes:	Telemovil El Salvador, S. A. Y Equifax.	Sancionado	Art 28 a) e i)	2012
276-12			Art 28 a) e i)	2012
278-12			Art 28 a) e i)	2012
279-12			Art 28 a) e i)	2012
280-12			Art 28 a) e i)	2012
281-12			Art 28 a) e i)	2012
282-12			Art 28 a) e i)	2012
283-12			Art 28 a) e i)	2012
284-12			Art 28 a) e i)	2012
285-12			Art 28 a) e i)	2012
326-12			Art 28 a) e i)	2012
350-12			Art 28 a) e i)	2012
351-12			Art 28 a) e i)	2012
352-12			Art 28 a) e i)	2012
355-12			Art 28 a) e i)	2012
1034-12	Banco Azteca El Salvador, S.A.	Sancionado	Art 28 a) e i)	2012
210-12	Telemovil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 l)	2012

REFE.ORENCIA	PROVEEDOR	RES.	INFRACCIÓN	AÑO
398-12	Gmg, El Salvador, S.A. De C V.y Equifax de Centroamérica, S.A. de C.V.	Sancionado	ART. 28 i)	2013
287-12	Gmg, El Salvador, S.A. de C V. y Equifax de Centroamérica, S.A. de C.V.	Sancionado	ART 28 a) e i	2013
100-12	Banco Promerica, S.A.	Sancionado	ART 28 c)	2013
29-13	Gmg, El Salvador, S.A. de C V. Y Equifax de Centroamérica, S.A. de C.V.	Gmg Sancionado	ART. 28 i)	2013
209-12	Telemóvil El Salvador	Sancionado	ART 28 c)	2013
385-12	Credomatic de El Salvador, S.A. C.V.	Sancionado	ART. 28 i)	2013
1048-12	Telemóvil El Salvador, S.A.y Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.	Telemóvil Sancionado	ART. 28 i)	2013
325-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 a) e i)	2013
273-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 a)	2013
1032-12 Acum 1033-12, 1040-12, 1041-12, 1051-12, 1100-12, 1106-12, 1106-12, 1107-12, 1108-12, 1117-12, 1118-12, 1182-12, 1183-12 Y 1374-12	Telemovil, S.A. y Equifax	Sancionado	Sancionado Telemóvil Por Art 28 A) E I); Y, Sancionado Equifax Por El Art. 28 C)	2013

REFERENCIA	PROVEEDOR	RES.	INFRACCIÓN	AÑO
1728-12	Banco Citybank de El Salvador, S.A. y Equifax	City Sancionado	ART. 28 i)	2013
607-12	Banco Hsbc Salvadoreño, S.A.	Sancionado	ART. 28 i)	2013
005-13	Banco Citi de El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
241-13	Banco Agrícola, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
246-13	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
259-13	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
356-12	Telemóvil El Salvador, S.A. De C.V.	Sancionado	ART 28 a) e i)	2014
382-12	Telemóvil El Salvador, S.A. De C.V.	Sancionado	ART 28 i)	2014
383-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 a) e i)	2014
386-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i))	2014
387-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
628-12	Gmg Servicios El Salvador, S.A. de C.V.	Sancionado	ART 28 i)	2014
63-13	Telemovil El Salvador	Sancionado	ART 28 i)	2014
68-13	Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014
739-13	Gestionadora de Créditos, S.A. de C.V.	Sancionado	ART 28 i)	2014
335-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 a) e i)	2014
358-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	ART 28 i)	2014

REFERENCIA	PROVEEDOR	RES.	INFRACCIÓN	AÑO
1070-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015
1769-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015
348-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015
392-13	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015
607-12	Banco HSBC Salvadoreño, S.A.	Sancionado	Art.28 i)	2015
1043-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015
1402-12	Banco Agrícola, S.A.	Sancionado	Art.28 i)	2015
1769-12	Telemóvil El Salvador, S.A.	Sancionado	Art.28 a) e i)	2015