

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



EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS
AGENTES ECONÓMICOS Y LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE
DATOS RESPECTO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL
TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR DURANTE EL 2013

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:

FLORES DE VÁSQUEZ, KAREN AZUCENA (FF99013)
HENRÍQUEZ GEORGE, VERÓNICA ESMERALDA (HG09036)

DOCENTE ASESOR:

DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, MARZO 2017

TRIBUNAL CALIFICADOR

Dr. Mateo Álvarez Guzmán

PRESIDENTE

Lic. Jesús Ernesto Peña Martínez

SECRETARIO

Dr. Luis Alonso Ramírez Menéndez

VOCAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Msc. Roger Armando Arias Alvarado
RECTOR

Dr. Manuel de Jesús Joya
VICERRECTOR ACADÉMICO

Ing. Nelson Bernabé Granados Alvarado
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Lic. Cristóbal Hernán Ríos
SECRETARÍO GENERAL

Licda. Nora Beatriz Meléndez
FISCAL GENERAL INTERINA

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
DECANA

Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
VICEDECANO

Msc. Juan José Castro Galdámez
SECRETARIO

Ing. René Mauricio Mejía Méndez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

Lic. Miguel Ángel Paredes Bermúdez
DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

Lic. María Magdalena Morales
COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por bendecir siempre nuestros caminos y darnos la sabiduría necesaria para superar con éxito los retos académicos.

A nuestros Padres, por su apoyo y amor constante en el desarrollo de nuestra carrera universitaria.

A nuestros Familiares y Amigos, que muchas veces hicieron nuestras tareas más fáciles con su respaldo incondicional.

Con cariño, las autoras.

RESUMEN

Los Estados a través de diferentes mecanismos de protección de los Derechos Humanos, han tratado de garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen; en consecuencia en el artículo 2 inciso dos de la Constitución de la República de El Salvador, se regulan los derechos que han sido objeto de estudio de esta investigación.

Por consiguiente, se analiza y se verifica el cumplimiento de las obligaciones, deberes y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos, por medio de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

En ese sentido, son las agencias de información de datos y agentes económicos quienes recopilan y transmiten información del historial de crédito de los consumidores; entre las agencias de información de datos que funcionan legalmente en el país se encuentran: INFORED, TRANSUNIÓN, PROCREDITO y EQUIFAX CENTROAMÉRICA.

Los consumidores tienen derecho a decidir y controlar la información que se maneja en los bancos de datos respecto a su historial crediticio por medio de la actualización, modificación y cancelación de los datos. Cuando se incumple uno de estos derechos, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), faculta al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para que sancione a los agentes económicos y las agencias de información de datos. No obstante, en caso que la situación sea favorable para éstos la resolución que emitida el Tribunal Sancionador deberá absolver a los agentes mencionados.

Según la información recopilada a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Defensoría del Consumidor, se puede verificar que las infracciones en las que incurrir con mayor frecuencia estas agencias y agentes durante el año 2013 están reguladas en el artículo 28 de LRSIHCP en las letras: “a”. Desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales; “c”. Mantener información del historial crediticio con información desactualizada e “i”. Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos y veraces.

Estas infracciones están señaladas como graves, imponiendo el Tribunal Sancionador una multa de cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, lo que es equivalente a \$22,421.00, a los agentes económicos; además, se concluye que Telemóvil El Salvador, es el agente que ha obtenido el mayor número de sanciones en el periodo del año 2013. Todo ello, anterior a las reformas del año 2015.

Por otra parte, las agencias de información de datos, no obstante de haber llevado procesos administrativos ante el Tribunal Sancionador, no fueron sancionadas, debido a que los agentes económicos son los que infringen sus obligaciones y deberes.

Lo anterior, permite establecer que no obstante de contar con una regulación especial como mecanismo de protección para los consumidores respecto al historial de crédito, estos derechos se siguen vulnerando, porque la información que transmiten los agentes económicos no es exacta ni veraz. Esto quedó evidenciado en los diferentes procesos investigados.

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.....	i
ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	5
CAPITULO I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DERECHO AL HONOR A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y, A LA PROPIA IMAGEN EN RELACIÓN A LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES...6	
1.1. Instrumentos Regionales de Derechos Humanos.....	14
1.1.1. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre....	
1.1.2. Convención Americana Sobre Derechos Humanos.....	16
1.1.3. Comisión Interamericana de Derechos Humanos.....	20
1.1.4. Corte Interamericana de Derechos Humanos.....	
1.1.5. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”.....	22
1.2. Instrumentos Universales de Derechos Humanos.....	23
1.2.1. Declaración Universal de Derechos Humanos.....	
1.2.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.....	26
1.2.3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.....	29
1.2.4. Directrices de las Naciones Unidas.....	
1.3. Instrumentos Europeos de Derechos Humanos.....	30
1.3.1. Convención Sobre la Protección de las Personas respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal (Convenio 108).....	
1.4. Constitución de la República de El Salvador.....	32
1.5 Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.....	34
1.6. Ley de Protección al Consumidor como norma supletoria	

a la LRSIHCP.....	35
1.7. Ley de Acceso a la Información Pública.....	38
CAPITULO II. DERECHOS, DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y COMPETENCIAS EN RELACIÓN AL MANEJO DEL HISTORIAL DE CRÉDITO.....	39
2.1. Derechos de los consumidores.....	
2.1.1. Historial de crédito de los consumidores.....	
2.1.2. Principios generales de los servicios de información.....	43
2.1.3. Derechos de los consumidores o clientes.....	47
2.2. Deberes de los consumidores o clientes.....	54
2.3. Competencia de la Superintendencia del Sistema Financiero.....	56
2.3.1. Autorización de una agencia de información de datos.....	57
2.3.1.1. Requisitos para operar una agencia de información de datos.....	58
2.3.2. Registro de una agencia de información de datos.....	59
2.4. Competencia de la Defensoría del Consumidor.....	61
CAPITULO III. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS.....	63
3.1. Deberes de los agentes económicos.....	
3.2. Obligaciones de los agentes económicos.	68
3.3. Deberes de las agencias de información de datos.....	69
3.4. Prohibiciones de las agencias de información de datos.....	73
CAPITULO IV. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS LEGISLACIONES DE MÉXICO, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA EN REFERENCIA A LA LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS.....	77
4.1. Análisis comparativo con la legislación de México.....	78
4.2. Análisis comparativo con la legislación de Panamá.....	94

4.3. Análisis comparativo con la legislación de República Dominicana...	103
CAPITULO V. RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL	
SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	
CONFORME LA LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS	
DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO	
DE LAS PERSONAS EN EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE	
DE 2013.....	111
5.1. Potestad Sancionadora de la Administración Pública.....	114
5.2. Principios de la Potestad Sancionadora de la Administración	
Pública.....	117
5.2.1. Principio de Legalidad.	118
5.2.2. Principio de Tipicidad.	119
5.2.3. Principio de Culpabilidad.	121
5.2.4. Principio de Proporcionalidad.	123
5.2.5. Principio de Irretroactividad.	125
5.2.6. Principio de <i>Non bis in ídem</i>	126
5.3. Valoración de la prueba.	128
5.4. Forma y plazo de la denuncia a la infracción de la ley.....	131
5.5. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de	
datos.	134
5.5.1. Presentación de la solicitud ante el agente económico o agencia	
de información de datos.	135
5.5.2. Presentación de la solicitud ante la Defensoría del Consumidor....	136
5.5.3. Procedimiento.....	
5.5.4. Resolución.	138
5.6. Aplicación de sanciones.....	
5.6.1. Infracciones.	140
5.6.2. Sanciones.	141
5.6.3. Suspensión de operaciones.	

5.6.4. Cancelación de operaciones.	142
5.7. Modo de hacer cumplir la sanción.	143
5.7.1. Procedimiento sancionatorio.....	
CONCLUSIONES	166
RECOMENDACIONES	168
BIBLIOGRAFÍA	170

INTRODUCCIÓN

El presente estudio constituye una investigación para obtener el título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, en el cual se desarrolla el tema: “El cumplimiento de las obligaciones y deberes de los agentes económicos y las agencias de información de datos respecto a los procesos administrativos ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor durante el 2013”; ha sido aplicado el conocimiento adquirido durante los cinco años de formación académica y está orientado a verificar el cumplimiento de los agentes económicos y agencias de información de datos, respecto a los deberes, obligaciones y prohibiciones que regula la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP). Normativa vigente desde el mes de octubre de 2011, con el objeto de garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores, así como lo regula en el artículo 2 inciso 2 de la Constitución de la República.

En el primer capítulo, se plantean los antecedentes históricos de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen en relación a los Instrumentos internacionales y regionales como mecanismos de protección de estos derechos. En razón de ser un mandato constitucional regula que el manejo de la información sobre el historial de créditos de los consumidores sea correcto. Asimismo, el objeto de la LRSIHCP, regula que tiene que ser almacenada de forma confiable, veraz y ser actualizada para no vulnerar los derechos de éstos.

En el segundo capítulo, se enuncian los derechos y deberes de los consumidores, principios generales de los servicios de información, competencia de la Superintendencia del Sistema Financiero en relación a la

autorización de las agencias de información de datos, debido a que es la institución fiscalizadora encargada de autorizar a las agencias de información de datos las cuales utilizan una escala de riesgo de 0 a 1000 en la que se determina la probabilidad de pago de los créditos de los consumidores y, la competencia de la Defensoría del Consumidor.

El tercer capítulo, se refiere a los deberes y obligaciones de los agentes económicos; y los deberes y prohibiciones de las agencias de información de datos, quienes deberán resguardar la información respetando la normativa, la cual marca el parámetro de actuación, para garantizar la protección a la intimidad de los consumidores contra posibles utilización de sus datos personales de manera no autorizada.

En el capítulo cuatro, se desarrolla el análisis comparativo de la legislación y jurisprudencia salvadoreña respecto a la LRSIHCP y procedimiento administrativo sancionador en caso de incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos, con los países de México, Panamá y República Dominicana.

El capítulo quinto, desarrolla el análisis de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor conforme a la LRSIHCP en el periodo de enero- diciembre del año 2013. Debido al incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones que se realizan por parte de los agentes económicos y las agencias de información de datos, el que posteriormente se convierte en un proceso sancionatorio administrativo respecto al servicio de almacenamiento y veracidad de la transmisión de información de los datos de los consumidores.

La importancia de la presente investigación radica en que en la sociedad salvadoreña la información contenida en bancos de datos en determinado momento dependiendo del uso de la misma, pueden causar agravios a derechos fundamentales o atentar contra la privacidad de los consumidores, la LRSIHCP es una protección contra el incumplimiento de los agentes económicos y las agencias de información de datos encargadas de manejar información personal. Razón por la cual surge la interrogante ¿Cuáles son las obligaciones, deberes y prohibiciones de los agentes económicos y agencias de información de datos respecto a los procesos administrativos ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor?

En ese mismo sentido, es que se plantea la problemática destacando el momento en el que se ha creado una política de protección, que desde la vigencia de la LRSIHCP, es que se tiene avances en el tema de confiabilidad, veracidad, actualización y el buen manejo de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores.

El objetivo principal de ésta investigación es determinar el cumplimiento de las obligaciones, deberes y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos respecto a los procesos administrativos ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Asimismo, el propósito de identificar los deberes y obligaciones de los agentes económicos; deberes y prohibiciones de las agencias de información de datos respecto a la confiabilidad, veracidad, actualización y buen manejo de los datos de los consumidores por medio de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en relación a las sanciones impuestas a los agentes económicos y agencias de información de datos, por el incumplimiento de la normativa durante el año de 2013.

La Hipótesis representa en esta investigación un elemento fundamental, en razón de que se ha formulado de acuerdo al planteamiento del problema a investigar. Hipótesis general: Las causas principales del incumplimiento de las obligaciones, deberes y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos se debe a la falta de actualización y el inadecuado manejo de la información de datos, generando una calificación de riesgo en el historial crediticio de los consumidores. La cual orientó el proceso que permitió realizar las conclusiones concretas respecto al problema que se investiga, lo cual se verificó con la información obtenida tanto documental como la proporcionada directamente por la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor.

La estrategia metodológica que se utilizó para lograr el objetivo es la dogmática-jurídica, la cual está relacionada a la investigación bibliográfica, recopilando información de libros, tesis, revistas, leyes, reglamentos, instrumentos internacionales y, resoluciones, de lo anterior se tiene como resultado las temáticas que se desarrollan en la presente investigación; así como también se realizó una visita a la Superintendencia del Sistema Financiero con la finalidad de obtener información de cómo en la práctica se llevan a cabo las autorizaciones y fiscalización de las agencias de información de datos, sin embargo, en esta última se tuvo dificultades de acceso a cierta información específica, y se nos argumentó que es información clasificada como confidencial. Por tanto, la información que fue proporcionada es general y sin detalles específicos.

ABREVIATURAS Y SIGLAS

Art.	Artículo
BIC	Burós de Información Crediticia
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en México
CORTE IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
D.L.	Decreto Legislativo
D.O.	Diario Oficial
FGR	Fiscalía General de la República
LPC	Ley de Protección al Consumidor
LRSIC	Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia
LRSICPTI	Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información
LRSIHCP	Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas
LSPDCP	Ley sobre la Protección de Datos de Carácter Personal
OEA	Organización de Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor en México
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero

CAPITULO I

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DERECHO AL HONOR, A LA
INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y, A LA PROPIA IMAGEN
EN RELACIÓN A LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES**

El capítulo inicial tiene como propósito señalar como antecedentes los instrumentos tanto regionales como universales que protegen el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, de forma diacrónica, asimismo, como estos instrumentos han generado en El Salvador la aprobación y entrada en vigencia de la LRSIHCP, la cual tiene como objeto que la información sea almacenada de forma confiable, veraz y actualizada, protegiendo el derecho a la autodeterminación informativa que tienen los consumidores.

Uno de los primeros problemas con que se enfrentó el hombre, fue la necesidad de protección, la de obtener seguridad por su vida y sus bienes. A medida que aumentaban las amenazas provenientes de grupos extraños, las prácticas de defensa se hicieron de forma colectiva y más organizada. “además de la necesidad, y de normas que regulan las relaciones sociales, la protección fue uno de los factores que originaron la formación del Estado”¹.

Para el reconocimiento de los derechos humanos por parte de los Estados, se ha luchado incansablemente para su protección a través de instrumentos jurídicos internacionales, incorporando valores inherentes a la persona humana. Los cuales han sido identificados por la doctrina y por los mismos instrumentos internacionales con distintas denominaciones. Entre los cuales

¹ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), *Manual de Protección Interna de los Derechos Humanos*. (El Salvador: Talleres Gráficos UCA, 1995), 11.

se detallan: “derechos naturales, derechos innatos, derechos originarios, derechos del hombre, derechos del hombre y del ciudadano, libertades públicas, derechos individuales, derechos fundamentales, derechos públicos subjetivos entre otros”².

Florentín Meléndez establece que diferentes autores han planteado propuestas conceptuales sobre los derechos humanos, y es así que retoma la del profesor Gregorio Peces-Barba, quien conceptualiza de una manera más adecuada para entender su contenido esencial y sus elementos constitutivos y los define como *“la facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política o social o a cualquier otro aspecto fundamental que afecte su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libre, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los grupos sociales y del Estado, y con posibilidad de poner en marcha el aparato coactivo del Estado en caso de infracción”*.

Asimismo, Pedro Nikken señala que *“La sociedad contemporánea reconoce que todo ser humano, por el hecho de serlo, tiene derechos frente al Estado, derechos que este, o bien tiene el deber de respetar y garantizar o bien está llamado a organizar su acción a fin de satisfacer su plena realización. Estos derechos, atributos de toda persona e inherentes a su dignidad, que el Estado está en el deber de respetar, garantizar o satisfacer son los que hoy conocemos como derechos humanos”*³.

² Florentín Meléndez, *Instrumentos Internacionales sobre Derechos Humanos aplicables a la administración de justicia*, Estudio Constitucional Comparado (México: Fundación Konrad Adenauer, A.C, 2004), 17.

³ Pedro Nikken, *Derechos Humanos. El Concepto de Derechos Humanos*. (Argentina: Universidad de La Plata, 2014), <http://www.derechoshumanos.undlp.edu.ar/assets/files/documentos/elconceptodederechoshumanos>.

En ese orden de ideas, Mónica Duarte, afirma que *“la vigencia de los derechos humanos está asociada con la idea de seguridad, personal o jurídica, en el sentido de que todo individuo debe tener la garantía de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán objeto de ataques violentos, porque le serán asegurados por la sociedad y protegidos por el Estado, y en caso de que lleguen a producirse dichos actos negativos y sufra algún daño, le será justamente reparada”*⁴.

Por tanto, el sujeto activo de los derechos humanos es la persona individual, y por ende el sujeto pasivo es el Estado el que debe de cumplir y respetar estos derechos; es de mencionar que se puede incurrir en violaciones ya sean por acción directa o por omisión. Debido a que estos derechos o libertades son considerados como inherentes a la persona humana sin discriminación, asimismo, el artículo 3 de la Constitución de la República regula que *“todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, de raza, sexo, religión”*⁵.

En ese mismo sentido, es que se retoma la evolución de los Derechos Humanos a partir de la Segunda Guerra Mundial, en razón de que a inicios del siglo XX el Derecho Internacional regulaba solamente las relaciones entre los Estados, excluyendo a los particulares y es cuando finaliza la Segunda Guerra Mundial que evoluciona estos derechos por medio de la creación de la Organización de las Naciones Unidas en 1945 y el concepto de derechos humanos tiene una connotación universal, inherente, irrevocable, inalienable,

⁴ Mónica Soledad Duarte, *Conceptos Básicos de Derechos Humanos*, (Paraguay: Derechos Humanos, 2014) <http://monicasoledadduarte.com/2013/09/concepto-basicos-de-derechos-humanos-de.html>.

⁵ Constitución de la República de El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

intransmisible e irrenunciable de la persona humana; alcanzando gran importancia a nivel internacional.

Para James Tuttle *“existen más de veinte tratados multilaterales importantes en el campo de los derechos humanos, la mayor parte de los cuales está en vigor, que establecen obligaciones legales específicas para las naciones que son parte de estos tratados, en la cual se comprometen a emprender acción conjunta o separada en cooperación para lograr el respeto universal y la observancia de las libertades fundamentales”*⁶.

Cabe señalar que en la actualidad existen más de ciento veinte tratados internacionales de derechos humanos adoptados desde 1945 que han conferido una base jurídica a estos derechos inherentes, cuyo objeto principal ha sido desarrollar el conjunto de derechos humanos internacionales.

Asimismo, el derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, surgen como una protección debido a la revolución tecnológica, especialmente por la informática, con la creación de bancos de datos que permiten gran capacidad de almacenamiento y rapidez en el acceso a los datos de los consumidores tales como: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección postal o la dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de documento único de identidad, número de identificación tributaria, fotografía, los cuales son datos que identifican a una persona ya sea directa o indirectamente.

⁶ James Tuttle, *Los Derechos Humanos Internacionales, el derecho y la práctica*, (México: voema, 1981), 14.

Es por ello, preciso exponer las diferentes definiciones de los doctrinarios en la materia sobre el derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen.

Para Xavier O' Callaghan Muñoz⁷, retoma la definición de Adriano De Cupis sobre el Derecho al Honor como "*dignidad personal reflejada en la consideración de los demás y en el sentimiento de la propia persona*"⁸. El cual fundamenta como un derecho fundamental que se encuentra integrado por dos aspectos o actitudes íntimamente en conexión: el de la inmanencia representada por la estimación que cada persona hace sobre sí misma, y el de la trascendencia o exterioridad, integrado por el reconocimiento que los demás hacen de nuestra dignidad.

Asimismo, Maria Luisa Balaguer Callejón define el Derecho al Honor como "*un derecho de la personalidad fundamentado en la dignidad humana entendida como el derecho que tiene toda persona a ser respetada ante sí mismo y ante los demás*"⁹.

Por otra parte, Callaghan Muñoz define al Derecho a la Intimidad "*como el poder concedido a la persona sobre el conjunto de actividades que forman su círculo íntimo, personal y familiar, poder que le permite excluir a los extraños de entrometerse en él y de darle una publicidad que no desee el interesado*"¹⁰. Aunado a ello, se puede afirmar que este derecho se extiende, no solo a aspectos de la vida propia y personal, sino también a determinados

⁷ Magistrado de la Sala Primera del Tribunal Supremo y catedrático de Derecho Civil de la Universidad Complutense de Madrid, España.

⁸ Xavier O' Callaghan Muñoz, *Cuadernos de Derecho Judicial, Honor, Intimidad y Propia Imagen*, Consejo General del Poder Judicial (España: Mateu Cromo, S.A, 1993), 155.

⁹ Maria. Luisa Balaguer Callejón, *El Derecho Fundamental Al Honor* (España: Tecnos, S.A, 1992), 42.

¹⁰ *Ibid.* 185.

aspectos de la vida de otras personas con las que se guarda una especial y estrecha vinculación, como lo es la familia. Con referencia a lo anterior es que este derecho la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), lo aborda como derecho a la intimidad personal y familiar.

Además, Alicia Pierini, *et al*, afirma que *“el Derecho a la intimidad no nace como consecuencia de estas nuevas tecnologías ni son estas las creadoras de un nuevo derecho a la intimidad, sino que este ya existía y respondía a idénticos conceptos y parámetros generales, aunque las distintas concepciones políticas de los gobiernos dominantes en muchos períodos de la historia del mundo, se encargaron de borrarlo”*¹¹.

Cabe agregar que Maria Luisa Balaguer establece que *“La doctrina tradicional admite tres grados de intimidad que serían círculos concéntricos que iban de mayor a menor: la esfera privada, la esfera de la intimidad confidencial y la del secreto”*¹². Por otra parte agrega *“que frente a esta teoría tradicional surge recientemente la teoría del mosaico, que parte de la idea que los datos, tal y como se estructuran desde la informática, no tienen sentido en sí mismo, pero si lo tienen en cuanto se relacionan entre ellos”*¹³.

En tal sentido se puede citar a Miguel Ángel Ekmekdjian quien afirma que *“la historia del derecho a la intimidad es típicamente angloamericana, que puede dividirse en ciclos en cada uno de los cuales el objeto de estudio asume formas diversas. La causa de ello, es su naturaleza volátil, que*

¹¹ Alicia Pierini, *et al.*, *Habeas Data, Derecho a la Intimidad*. 2ª Ed (Argentina: Universidad, 2002), 222.

¹² Balaguer Callejón, *El Derecho Fundamental Al Honor*, 35.

¹³ *Ibíd.*

*reacciona frente a la acción constante de una de las mayores expresiones de cambio social: la tecnología*¹⁴.

Debido a que la revolución tecnológica permite que la información personal sea objeto de procesamientos automatizados, la definición del derecho a la intimidad se ha transformado para garantizar los datos relativos a la persona, de abusos en relación al almacenamiento, trasmisión, rectificación, modificación y eliminación de la información.

Respecto al Derecho a la propia imagen, el Profesor Marc Carrillo, sostiene *“se determina por la potestad atribuida a una persona para decidir acerca de su imagen, con el fin de controlar la representación, difusión, publicación o reproducción de la propia efigie, de tal manera que la misma no pueda ser utilizada, con o sin ánimo de lucro, sin su consentimiento”*¹⁵.

Asimismo, Carrillo agrega sobre la naturaleza de este derecho, como un derecho público subjetivo de la personalidad que como tal es exigible *“erga omnes”* cuando la reproducción o difusión de la imagen ha sido realizada sin consentimiento de su titular *“que la propia imagen proporciona a su titular la potestad de autodeterminación sobre el flujo de información gráfica generado sobre sí mismo, a fin de controlar su reproducción y difusión; y es activado para amparar los sentimientos heridos, donde reside la esencia del componente ético-moral de este derecho”*¹⁶. Es por ello que este derecho se enmarca en la protección del patrimonio moral de las personas.

¹⁴ Miguel Ángel Ekmekdjian, *Hábeas Data, El Derecho a la Intimidad frente a la Revolución Informática*, (Argentina: Palma, 1996), 8.

¹⁵ Marc Carrillo, *Cuadernos de Derecho Judicial, Honor, Intimidad y Propia Imagen*, Catedrático de Derecho Constitucional, de la Universitat Pompeu Fabra (España: Mateu Cromo, S.A, 1993), 73.

¹⁶ *Ibíd.*, p, 77

Es importante destacar que desde el ámbito de los mecanismos de protección de los Derechos Humanos, estos pertenecen a la esfera de la comunidad de las naciones organizadas ya sea a nivel universal o regional, *“la fuente principal o acto jurídico del que surgen estos derechos lo constituyen tratados, convenios o pactos, sin dejar de lado, la costumbre internacional así como las declaraciones y resoluciones de los organismos intergubernamentales”*¹⁷. En la medida que los Estados ratifican o adoptan los diferentes convenios o pactos en relación a los Derechos Humanos estas normativas se convierten en derecho positivo para cada Estado.

La Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados define el término “Tratado”, como *“un acuerdo internacional celebrado por escrito entre Estados y regido por el derecho internacional, ya conste en un instrumento único o en dos o más instrumentos conexos y cualquiera que sea su denominación particular”*¹⁸.

Por otra parte puede mencionarse que los tratados internacionales, independientemente de la materia que regulen, son conocidos con distintas denominaciones, como: acuerdo, carta, convenio, convención, pacto, protocolo, compromiso, concordato, modus vivendi, estatuto etc.; y en todos los casos, las denominaciones con las que se les identifique por los Estados que constituyen instrumentos jurídicamente vinculantes para las partes contratantes.

Los tratados Internacionales, son instrumentos de acatamiento obligatorio por los Estados; y si bien no han seguido el mismo proceso de formación de

¹⁷ Víctor Hugo Mata Tobar, *La Protección de los Derechos Humanos en el Derecho Internacional*, Ministerio de Justicia (El Salvador: Centro de Información Jurídica, 1996), 7.

¹⁸ Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, Artículo 1 del 23 de mayo de 1969. Tiene vigencia a partir del 27 de enero de 1980.

las leyes internas para entrar en vigencia, forman parte del ordenamiento jurídico de los países una vez que han sido firmados, ratificados y por lo tanto, puesto en vigor por los Estados conforme a su derecho interno.

En esta dinámica es que surgen los derechos humanos como una realidad jurídica aceptada a nivel internacional, regional y nacional; por medio de instrumentos a través de los cuales los Estados proclaman principios de gran valor, a continuación se detallan instrumentos internacionales que tiene por objeto la protección al derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen.

1. 1. Instrumentos Regionales de los Derechos Humanos

1.1.1. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

Esta declaración con la finalidad de la búsqueda de la paz, la libertad y la justicia cuya importancia radica en ser el primer documento de reconocimiento de los derechos humanos fue aprobada en la novena Conferencia Internacional Americana de la Organización de los Estados Americanos (OEA), junto con la Carta de la Organización de los Estados Americanos, en Bogotá, Colombia, el 3 de mayo de 1948, unos meses antes de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La cual posee un importante valor filosófico, moral y cultural, a nivel regional en sus treinta y ocho artículos.

Ante la necesidad de proteger la vida privada de las personas es que los Estados Americanos por medio de la OEA aprueban esta declaración y en el artículo V regula: "*Toda persona tiene derecho a la protección de la Ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y*

*familiar*¹⁹. Con lo cual se manifiesta el paralelismo con los instrumentos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es decir, con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y así velar por la protección al Derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen de las personas.

Asimismo, una de las características notorias de esta declaración es la interdependencia y complementariedad que se establece entre los derechos proclamados en el capítulo 1 artículos del 1 al 28 y los deberes enunciados en el capítulo 2, artículos del 29 al 38 y debido a la diversidad de bases doctrinales desde que se proporciona justificación al reconocimiento de los Derechos Humanos, Benito de Castro Cid afirma “el reconocimiento de los derechos humanos está especialmente difuminado por el iusnaturalismo de corte tradicional y un vago espiritualismo idealista”²⁰.

Por tanto, como se analizará posteriormente se concluye que la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre, han ejercido enorme influencia a nivel mundial y en los países del continente americano, respectivamente porque sus disposiciones han sido reconocidas y tomadas como referencia en materia de los derechos humanos. Sin embargo, esta declaración no tiene carácter vinculante entre los Estados parte, y en el caso en particular de esta Declaración Americana carece a nivel regional de los mecanismos coactivos para sancionar a los Estados parte, ya que los procedimientos sancionatorios no están definidos en ningún orden normativo.

¹⁹ Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre, (Estados Unidos: OEA, 1948), <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>.

²⁰ Benito de Castro Cid, *El Reconocimiento de los Derechos Humanos*, (España: Tecnos, 1982), 63.

Dada las condiciones que anteceden, es de señalar que esta declaración para establecer la eficacia se creó la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “cuyo estatuto fue aprobado por el Consejo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en las sesiones del 25 de mayo y 8 de junio de 1960, y el cual fue modificado por la resolución XXII de la II conferencia Internacional Extraordinaria del Consejo celebrada en Rio de Janeiro en noviembre de 1965”²¹.

1.1.2. Convención Americana sobre los Derechos Humanos

Este instrumento regional o Pacto de San José, fue firmado el 22 de noviembre de 1969²², por los países: Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Uruguay y Venezuela, “ y hasta enero de 2012 ha sido ratificada, por 24 países: Argentina, Barbados, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Granada, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Suriname, Uruguay y Venezuela”²³. La Convención define los derechos humanos que los Estados ratificantes se comprometen internacionalmente a respetar y dar garantías para que sean respetados.

Con la finalidad de incorporar normas más amplias sobre la estructura, competencias y procedimientos de los órganos encargados; estos órganos son la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, con la función de la Comisión eminentemente consultiva, informativa y política; atribuyéndosele a la Corte

²¹ *Ibíd.*

²² Thomas Buergental, *et al.*, *La Protección de los Derechos Humanos en las Américas*, (Costa Rica: Juricentro Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 1983), 49.

²³ Organización de los Estados Americanos, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, (Estados Unidos: OEA, 1969), <http://www.oas.org/es>.

las funciones propiamente jurisdiccionales, según el artículo 3 de esta Convención, como órganos competentes para el cumplimiento de los compromisos contraídos por los Estados partes.

En ese mismo sentido, los Estados firmantes reafirman el propósito de consolidar un régimen de libertad personal y de justicia social fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre; y en relación a la temática del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, es que se retoma el artículo 11 tiene por finalidad en su inciso 1 *“Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad”*. Es importante señalar que éste instrumento protege el reconocimiento a la dignidad humana a diferencia de los instrumentos anteriores.

Por otra parte, el artículo 13 inciso 2 letra “a” el respeto a los derechos o a la reputación de los demás. Asimismo, el artículo 14 garantiza el Derecho de Rectificación y Respuesta *“Toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio a través de medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan al público en general, tiene derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la ley”*²⁴. *En ningún caso la rectificación o la respuesta eximirán de las otras responsabilidades legales en que se hubiese incurrido. Para la efectiva protección de la honra y la reputación, toda publicación o empresa periodística, cinematográfica, de radio o televisión tendrá una persona responsable que no esté protegida por inmunidades ni disponga de fuero especial*²⁵.

²⁴ Castro Cid, *El Reconocimiento de los Derechos Humanos*, 131.

²⁵ *Ibíd.* 185.

Asimismo, la Corte Interamericana en su opinión consultiva OC-7/86 sobre la exigibilidad del derecho a la rectificación o respuesta, párrafo 23 y 24²⁶, faculta a los Estados parte para crear por ley este derecho. Es de destacar que la Convención Sobre el Derecho Internacional de Rectificación de 1952²⁷ instrumento que entró en vigencia en 1962, instrumento que no es de derechos humanos, sin embargo, consagra el derecho de los Estados partes a exigir rectificación de la información publicada en el plano internacional por corresponsales o agencias de información por ser falsa o tergiversada y capaz de perjudicar las relaciones con otros Estados.

A partir del derecho a la información, el Comité de Derechos Humanos, ha reconocido la obligación de los Estados de controlar la recopilación y el almacenaje de información personal en bancos de datos, así como también el derecho de las personas a obtener acceso a información sobre sí mismo, tanto en bancos de datos públicos o privados; y es así que regula en la

²⁶ Párrafo 23. La tesis de que la frase "en las condiciones que establezca la ley" utilizada en el artículo 14.1 solamente facultaría a los Estados Partes a crear por ley el derecho de rectificación o respuesta, sin obligarlos a garantizarlo mientras su ordenamiento jurídico interno no lo regule, no se compadece ni con el "sentido corriente" de los términos empleados ni con el "contexto" de la Convención. En efecto, la rectificación o respuesta por informaciones inexactas o agraviantes dirigidas al público en general, se corresponde con el artículo 13.2.a sobre libertad de pensamiento o expresión, que sujeta esta libertad al "respeto a los derechos o a la reputación de los demás" (ver La colegiación obligatoria de periodistas, supra 18, párrs. 59 y 63); con el artículo 11.1 y 11.3 según el cual 1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad. 2. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques. y con el artículo 32.2 de acuerdo con el cual los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y por las justas exigencias del bien común, en una sociedad democrática. Párrafo 24. El derecho de rectificación o respuesta es un derecho al cual son aplicables las obligaciones de los Estados Partes consagradas en los artículos 1.1 y 2 de la Convención. Y no podría ser de otra manera, ya que el sistema mismo de la Convención, está dirigido a reconocer derechos y libertades a las personas y no a facultar a los Estados para hacerlo 7 (Convención Americana, Preámbulo; El efecto de las reservas sobre la entrada en vigencia de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 74 y 75), Opinión Consultiva OC-2/82 del 24 de setiembre de 1982. Serie A No. 2, párr. 33).

²⁷ Convención Sobre el Derecho Internacional de Rectificación, artículo 2., *entró en vigencia el 24 de agosto de 1962.*

Observación General número 16 *“La recopilación y el registro de información personal en computadoras, bancos de datos y otros dispositivos, tanto por las autoridades públicas como por las particulares o entidades privadas, deben de estar reglamentadas por la ley. Los Estados deben adoptar medidas eficaces para velar por que la información relativa a la vida privada de una persona no caiga en manos de personas no autorizadas por la ley para recibirla, elaborarla y emplearla y por qué nunca se le utilice para fines incompatibles con el Pacto. Para que la protección de la vida privada sea lo más eficaz posible, toda persona debe de tener el derecho de verificar si hay datos personales suyos almacenados en archivos automáticos de datos y, en caso afirmativo, de obtener información inteligible sobre cuáles son esos datos y con qué fin se han almacenado. Asimismo, toda persona debe poder verificar que autoridades públicas y que particulares u organismos privados controlan o pueden controlar esos archivos. Si esos archivos contienen datos personales incorrectos o se han compilado o elaborados en contravención de las disposiciones legales, toda persona debe tener derecho a pedir su rectificación o eliminación”²⁸.*

De los anteriores planteamientos se deduce, que de los instrumentos internacionales de protección a los derechos humanos, solo la Convención Americana sobre Derechos Humanos regula dentro de su cuerpo normativo el derecho a la rectificación o respuesta, lo cual implica ser un mecanismo de control materializado por un recurso que permite tutelar el derecho a la intimidad. En razón de que las personas tengan acceso a la información sobre sí mismos en los bancos de datos, para su rectificación o eliminación cuando se violente el derecho a la intimidad.

²⁸ Comité de los Derechos Humanos, Observación general No. 16, (Estados Unidos: Universidad de Minesota, 1988), <http://hrlibrary.umn.edu/hrcommittee/Sgencom16.html>. Sitio consultado el 20 de agosto de 2014.

1.1.4. Comisión Interamericana de Derechos Humanos

Es un órgano principal y autónomo de la Organización de los Estados Americanos (OEA), encargado de la promoción y protección de los derechos humanos en el continente americano y tiene su sede en Washington, D.C., Estados Unidos. Fue creada por la OEA en 1969 para que en forma conjunta con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CORTE IDH), instalada en 1979, la cual es una institución del Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos.

Está integrada por siete miembros independientes que se desempeñan en forma personal los cuales deben de tener alta autoridad moral y reconocida versación en materia de derechos humanos, según el artículo 37 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, los miembros de la CIDH serán elegidos por cuatro años y podrán ser reelegidos y no podrá formar parte más de un nacional de un mismo Estado. “La actual Presidente de la CIDH es la comisionada Rose-Marie Bella Antoine, de doble nacionalidad de Santa Lucía y Trinidad y Tobago; el Primer Vicepresidente es el comisionado James L. Cavallaro de Estados Unidos y Segundo Vicepresidente es el comisionado José de Jesús Orozco Henríquez de México y los comisionados Felipe González de Chile, Rosa Maria Ortiz de Paraguay, Tracy Robinson de Jamaica y Paulo Vannuchi de Brasil. Autoridades de reconocida competencia en materia de derechos humanos”²⁹.

1.1.5. La Corte Interamericana de Derechos Humanos

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), es una institución judicial autónoma cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de

²⁹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Mandato y Funciones, (Estados Unidos: OEA, 1969) <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/funciones.asp>. Sitio consultado el 21 de agosto de 2014.

la Convención Americana sobre Derechos Humanos. La Corte ejerce sus funciones de conformidad con las disposiciones de la citada Convención y del Estatuto de la misma.

La CORTE IDH según el artículo 52 de la Convención Americana de Derechos Humanos se compondrá de siete jueces nacionales de los Estados miembros que reúnan los requisitos para el ejercicio de las más elevadas funciones judiciales, a diferencia de los comisionados CIDH los jueces de la CORTE IDH son elegidos para un periodo de seis años, y solo pueden ser reelegidos una vez.

La actual Corte IDH está conformada por los siguientes jueces: Presidente Humberto Sierra Porto de Colombia, Vicepresidente Roberto F. Caldas de Brasil, Alberto Pérez Pérez de Uruguay, Eduardo Vio Grossi de Chile, Manuel Ventura Robles de Costa Rica, Diego García Sayán de Perú y Eduardo Ferrer Mac-Gregor Poisot de México. Dicha institución tiene su sede en San José, Costa Rica³⁰.

De conformidad con el artículo 2 del Estatuto de la CORTE IDH “La Corte ejerce función jurisdiccional y consultiva:

1. Su función jurisdiccional se rige por las disposiciones de los artículos 61, 62 y 63 de la Convención³¹.

³⁰ Composición de la Corte IDH. Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2014). www.corteidh.or.cr/index.php/es/acerca-de/estatuto.

³¹ Competencia y Funciones: Convención Americana de Derechos Humanos. Artículo 61 1. Sólo los Estados Partes y la Comisión tienen derecho a someter un caso a la decisión de la Corte. 2. Para que la Corte pueda conocer de cualquier caso, es necesario que sean agotados los procedimientos previstos en los artículos 48 a 50. Artículo 62 1. Todo Estado parte puede, en el momento del depósito de su instrumento de ratificación o adhesión de esta Convención, o en cualquier momento posterior, declarar que reconoce como obligatoria de pleno derecho y sin convención especial, la competencia de la Corte sobre todos los casos relativos a la interpretación o aplicación de esta Convención.

2. Su función consultiva se rige por las disposiciones del artículo 64 de la Convención³². Es decir, la Corte IDH para que pueda conocer es necesario que sean agotados los procedimientos previstos dentro de la CIDH y los recursos internos de cada Estado parte, respecto a la interpretación y aplicación de las disposiciones de la Convención Americana de Derechos Humanos, por lo cual la Corte IDH finaliza su proceso mediante un Fallo definitivo e inapelable, el cual debe de ser motivado y de opinión unánime o en su defecto la opinión disidente o individual.

1.1.6. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre los Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”

Este protocolo fue suscrito por El Salvador el 17 de noviembre de 1988, entró en vigor el 16 de noviembre de 1999 y así como lo establece el Preámbulo de este Protocolo, “el propósito es consolidar el continente dentro de las instituciones democráticas un régimen de libertad personal y justicia social, reconociendo que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho

2. La declaración puede ser hecha incondicionalmente o bajo condición de reciprocidad, por un plazo determinado o para casos específicos. Deberá ser presentada al Secretario General de la Organización, quien transmitirá copias de la misma a los otros Estados miembros de la Organización y al Secretario de la Corte. 3. La Corte tiene competencia para conocer de cualquier caso relativo a la interpretación y aplicación de las disposiciones de esta Convención que le sea sometido, siempre que los Estados Partes en el caso hayan reconocido o reconozcan dicha competencia, por declaración especial, como se indica en los incisos anteriores. Artículo 63 1. Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada. 2. En casos de extrema gravedad y urgencia, y cuando se haga necesario evitar daños irreparables a las personas, la Corte, en los asuntos que esté conociendo, podrá tomar las medidas provisionales que considere pertinentes. Si se tratare de asuntos que aún no estén sometidos a su conocimiento, podrá actuar a solicitud de la comisión. www.corteidh.or.cr/index.php/es/acerca-de/estatuto,(2014).

³² Estatuto de la CORTE IDH. Corte Interamericana de Derechos Humanos, que entró en vigor el 1 de enero de 1980 (2014). www.corteidh.or.cr/index.php/es/acerca-de/estatuto.

de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria”³³. Este Protocolo regula diferentes derechos como la obligación de no discriminación, los Estados parte se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas, o cualquier otra condición social.

Además, constituye el principal instrumento del sistema interamericano sobre la materia. Se fundamenta en el principio de igualdad y no discriminación, y reafirma la visión de integralidad entre los derechos económicos, sociales y culturales, el cual se complementa con los derechos civiles y políticos para una protección integral de la persona, derechos inherentes a la persona humana constituyen un “todo indisoluble que encuentra su base en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana”³⁴.

1. 2. Instrumentos Universales de los Derechos Humanos

1.2.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos

La cual a partir de la aprobación de la Carta de San Francisco que dio nacimiento a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1945, establecido en el artículo 56 de la carta de las Naciones Unidas en relación con el artículo 55 específicamente en la letra “c” *“el respeto universal a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer*

³³ Normas Internacionales Básicas sobre Derechos Humanos. “Protocolo de San Salvador”, Considerando del Preámbulo. Escuela de Capacitación Judicial. (El Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura, 1998),175.

³⁴ Florentín Meléndez, Cuadernos Electrónicos No 5, Derechos Humanos y Democracia, (2014). www.portafolio.org. Sitio consultado el 15 de agosto de 2014.

*distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión, y la efectividad de tales derechos y libertades*³⁵. Lo cual es un compromiso de todos los miembros para adoptar medidas para el logro del respeto universal y efectivo de los derechos humanos; por ello, la ONU creó la Comisión de Derechos Humanos encargándose de la elaboración de un proyecto de la declaración.

Posteriormente se aprobó con cuarenta y ocho votos, ocho abstenciones y dos ausencias de los cincuenta y ocho Estados que en aquel momento integraban la ONU, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en París, Francia, declaración que consta de treinta artículos y que surte efectos a partir del 10 de diciembre de 1948. Como medida de la recién terminada Segunda Guerra Mundial, *“se motiva en el hecho que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad”*³⁶. En ese sentido es que fue importante la síntesis de diferentes concepciones de los Derechos Humanos basado en la libertad, justicia y paz.

Además, en el preámbulo de la Carta de la ONU, estipula a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas, asimismo, respecto a la temática del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, es que se retoma el artículo 12 establece *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda*

³⁵ Carta de las Naciones Unidas (1945). www.un.org/es/documents/charter/chapter9.shtml.

³⁶ Castro Cid, *El Reconocimiento de los Derechos Humanos*, 63.

*persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques*³⁷.

Con lo cual se reconoce la privacidad que le pertenece a cada persona para el pleno desarrollo de su vida, protegiendo su personalidad de intromisiones que pueda afectarle el goce de otros derechos fundamentales. Sin embargo, es de destacar que este instrumento se reduce a solo una declaración de principios éticos. Lo cual no alcanza un grado coercitivo o jurídico porque no establece un procedimiento sancionatorio para los Estados que infringen dicha declaración. Pero no se discute la obligatoriedad moral de esta declaración. Asimismo, Jack Donnelly afirma que *“aunque por lo general la práctica interna no cumple con lo que se profesa a nivel internacional, estos derechos poseen una amplia aceptación por parte de los Estados como normas internacionales más o menos obligatorias”*³⁸.

Sin embargo, en el preámbulo de la declaración en sus considerandos uno y cinco, parte de la idea que los derechos humanos tienen su raíz en la dignidad y el valor de la persona humana, por lo que corresponde a todos los miembros de la familia derechos iguales e inalienables. *“Los derechos humanos representan un consenso de amplia aceptación acerca de los prerrequisitos mínimos necesarios para una vida digna”*³⁹. Por otra parte, es de señalar que esta declaración sirvió de base para la creación de dos pactos como lo es el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, cabe

³⁷ Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 12 (2014). www.derechoshumanos.net.

³⁸ Jack Donnelly, *Derechos Humanos Universales en teoría y en la práctica*, (México: Gernika, 1994), 47.

³⁹ *Ibíd.*

aclarar que este último pacto internacional, no se analizará por no estar dentro de los alcances a desarrollar.

1.2.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Benito de Castro Cid, profesor de Derecho Natural y Filosofía del Derecho en la Universidad de León, España, afirma que *“la elaboración de este pacto refleja las dificultades que tuvieron que vencer la Comisión de Derechos Humanos y la Asamblea General de la ONU para conciliar las diversas concepciones sobre la posición del hombre dentro de las estructuras de la sociedad políticamente organizada”*⁴⁰.

Lo cual implica las tres visiones del mundo en ese momento histórico, es decir, la visión del mundo occidental, la visión del bloque soviético y la visión tercermundista. Visiones que se comprometieron en los principios de libertad, justicia y paz, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia y la persona humana. La obligación de los Estados de promover el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades humanas.

Este pacto recoge los derechos enumerados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos pero además, introduce importantes matices e innovaciones por ejemplo: protege las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas. A diferencia de la Declaración *“este pacto prevé mecanismos tendientes a asegurar la realización práctica de los derechos que enumera; el protocolo facultativo del mismo reconoce al Comité de Derechos Humanos la facultad de recibir y considerar comunicaciones de individuos que alejen ser*

⁴⁰ Castro Cid, *El Reconocimiento de los Derechos Humanos*, 131.

*víctimas de violaciones de cualquiera de los derechos enunciados en el pacto*⁴¹.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, este Pacto fue aprobado el 16 de diciembre de 1966 por 106 votos favorables, ningún voto en contra y 16 Estados ausentes; de un total de 122 Estados que integraban la ONU en ese momento, dicho pacto entró en vigencia el 23 de marzo de 1976. A diferencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adquieren la fuerza de normas jurídicas estableciendo su eficacia por medio de la acción del Comité de Derechos Humanos, concebido como un órgano de tutela jurisdiccional de los derechos y ante el cual goza de legitimación activa de recurso, según el protocolo adicional facultativo, no sólo los Estados signatarios, sino también las personas individuales de dichos Estados parte.

Respecto a la temática del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, es que se retoma el artículo 17 establece *“Nadie será objeto de injerencias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques”*⁴².

Después de lo expuesto, es importante señalar que el Comité de Derechos Humanos en 1988 adoptó una observación general sobre el anterior artículo la cual *“insiste sobre la obligación del Estado en adoptar legislación para*

⁴¹ Antonio Truyol y Serra, *Los Derechos Humanos* (España: Editorial Tecnos, 1975), 36.

⁴² Daniel O'Donnell, *Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Normativa, Jurisprudencia y Doctrina de los Sistemas Universal e Interamericano*, Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (Colombia: ACNUR, 2004), 519.

*tutelar la intimidad frente a injerencias de todo origen, provengan de autoridades o particulares*⁴³. Asimismo, retoma el concepto de injerencia ilegal no significa injerencia prohibida por ley, sino aquella no autorizada por ley. La injerencia autorizada por los Estados debe de regirse por las disposiciones legales; es decir, una ley que regule circunstancias específicas por las cuales podrá autorizarse esa injerencia y que éstas estén en concordancia con las disposiciones del Pacto.

Asimismo, el Comité de Derechos Humanos determinó que el término “familia” se interprete en sentido amplio que incluya a todas las personas que componen la familia, ya que en una decisión adoptada en el año de 1997, el Comité aplicó un criterio amplísimo para interpretar el alcance de este concepto. Según el autor Daniel O’donnell, afirma que se ha registrado un aumento significativo de la jurisprudencia universal e interamericana sobre el derecho a la intimidad o a la vida privada, estableciendo dos facetas principales del derecho a la intimidad, una que tutela la confidencialidad o inviolabilidad del hogar, de comunidades y de las relaciones familiares, y otra que consagra el derecho al individuo a desarrollar su personalidad.

Cabe destacar que el derecho a la honra y a la reputación están incluidos en los instrumentos internacionales anteriormente mencionados, consagrado en el mismo artículo que el derecho a la vida privada. Aunado a ello, el derecho a la intimidad está relacionado a otros derechos como el derecho a la confidencialidad en el hogar, derecho a la presunción de inocencia y debido proceso, al derecho de expresión, al derecho de familia, entre otras.

⁴³ Comité de los Derechos Humanos, *Observación general No. 16 (1988)*. www.2.ohchr.org. Sitio consultado el 25 de agosto de 2014.

1.2.3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Este Pacto fue aprobado el 16 de diciembre de 1966 de un total de 122 Estados que integraban la ONU en ese momento, dicho pacto entró en vigencia el 3 de enero de 1976⁴⁴. Asimismo, reconoce la protección y garantía de los derechos económicos, sociales y culturales; tiene como base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y sus derechos iguales e inalienables, incluidos los derechos laborales y los derechos a la salud, la educación y un nivel de vida adecuado. El Pacto es supervisado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.

El ser humano no puede realizarse de forma libre y liberado de temor y de la miseria si no se crean condiciones que permiten a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, así lo establece Hugo Llanos Mansilla “La plena realización de los derechos civiles y políticos sin el goce de los derechos económicos, sociales y culturales resulta imposible: la consecución de un progreso duradero en la aplicación de los derechos humanos depende de unas buenas y eficaces políticas nacionales e internacionales de desarrollo económico y social, como se reconoce en la Proclamación de Teherán de 1968”⁴⁵.

1.2.4. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

A nivel internacional las Naciones Unidas han enunciado una serie de directrices, la cual fue aprobada por la Asamblea General de ONU mediante

⁴⁴ Normas Internacionales de Derechos Humanos, Escuela de Capacitación Judicial. (El Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura, 1998), 131.

⁴⁵ Hugo Llanos Mansilla, *Los Derechos Económico, Sociales y Culturales*, Resolución 32/130 de la Asamblea General de las ONU, de 17 de diciembre de 1977, <http://www.ubo.cl/>.

resolución 39/248 y en el año de 1999 fueron extendidas por el Consejo Económico y Social, teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, por lo que deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido y la protección del medio ambiente. Afirma Laura Pérez Bustamante “las cuales funcionan de manera de recomendaciones para los Estados miembros, no revisten carácter obligatorio”⁴⁶.

A partir de estas directrices, se han establecido políticas básicas en el ordenamiento jurídico en la protección del consumidor contra peligros en la salud, seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo entre otros; por medio de la cooperación internacional e implementación de legislaciones específicas en la materia.

1. 3. Instrumentos Europeos de los Derechos Humanos

1.3.1. Convención sobre la Protección de las personas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal (Convenio 108)

El Convenio 108 tiene como propósito el respeto al derecho a la vida privada frente al tratamiento automatizado de los datos personales, garantizando la libre circulación de información entre los pueblos. La cual es firmada por el Consejo Europeo el 28 de enero de 1981 y entró en vigencia en 1985.

⁴⁶ Laura Pérez Bustamante, *Derechos del Consumidor* (Argentina: Editorial Astrea, 2004), 71.

En razón de que los bancos electrónicos del sector privado tengan el manejo legítimo y leal de los datos para el fin que fueron recolectados. Con el objeto de evitar la discriminación por los datos que pueden reflejar opciones sexuales, religiosas, políticas, entre otras. Asimismo, el artículo 1 del convenio en comento regula que el objeto y fin *“El fin del presente Convenio es garantizar, en el territorio de cada Parte, a cualquier persona física sean cuales fueren su nacionalidad o su residencia, el respeto de sus derechos y libertades fundamentales, concretamente su derecho a la vida privada, con respecto al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal correspondientes a dicha persona (protección de datos)”*⁴⁷.

Asimismo, el artículo 5 regula la calidad de los datos: *“Los datos de carácter personal que sean objeto de un tratamiento automatizado:*

- a) se obtendrán y tratarán leal y legítimamente;*
- b) se registrarán para finalidades determinadas y legítimas y no se utilizarán de una forma incompatible con dichas finalidades;*
- c) serán adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las finalidades para las cuales se hayan registrado;*
- d) serán exactos y si fuera necesario puestos al día, y*
- e) 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”*⁴⁸.

Este artículo señala de manera clara y precisa el tratamiento de los datos personales, los cuales han sido parámetro para la creación de la ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las

⁴⁷ Convenio sobre la Protección de las personas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal (Convenio 108). artículo 1, www.inicio.ifai.org.mx/. Sitio consultado el 3 de septiembre de 2014.

⁴⁸ *Ibíd.*

personas, ver infra, porque los datos deben de ser exactos, pertinentes, estar al día y legítimos.

Por otra parte, en su artículo 10 regula las sanciones y recursos: “*Cada Parte se compromete a establecer sanciones y recursos convenientes contra las infracciones de las disposiciones de derecho interno que hagan efectivos los principios básicos para la protección de datos enunciados en el presente capítulo.*” En caso de incumplimiento de la calidad de los datos automatizados.

Resulta oportuno, mencionar que el reconocimiento del derecho a la intimidad en diversos instrumentos internacionales, tanto de vigencia planetaria como regional, ha sufrido un desarrollo en la evolución de su contenido similar al que se ha señalado en esta convención de protección las personas en el tratamiento automatizado de datos.

Esta situación se formalizó bajo el rótulo de derecho a la intimidad. La evolución no se detuvo en aquella etapa clásica de descubrimientos de garantías y derechos individuales. Fue necesario reconstruir el concepto después del impacto tecnológico. El avance informático es un peligro para la intimidad de las personas, que no existía entonces y que se debía evitar. Era necesario formalizar una nueva garantía, el derecho a la protección de datos.

1.4. Constitución de la República de El Salvador

El progreso tecnológico avanza a diario como una amenaza contra el derecho a la intimidad, lo cual demanda medidas jurídicas de defensa y regulaciones precisas y de conformidad a la Constitución de la República de El Salvador en su artículo 2 inciso 2, “regula que se garantiza el derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen”, en consecución de

ello en el artículo 101, también regula que el orden económico debe responder a la justicia social para asegurar una vida digna del ser humano y se defenderá el interés de los consumidores.

Asimismo, el artículo 144 señala que *“Los tratados internacionales celebrados por El Salvador con otros estados o con organismos internacionales, constituyen leyes de la República al entrar en vigencia, conforme a las disposiciones del mismo tratado y de esta Constitución. La ley no podrá modificar o derogar lo acordado en un tratado vigente para El Salvador. En caso de conflicto entre el tratado y la ley, prevalecerá el tratado”*⁴⁹.

Por tanto, El Salvador al firmar y ratificar los diferentes convenios, tratados y pactos, éstos forman parte de las leyes y es así que se detalla a continuación las diferentes fechas en las cuales se ha firmado y ratificado los instrumentos internacionales de derechos humanos.

Instrumentos Internacionales	Firma	Ratificación
Declaración Americana de los Derechos y Deberes de Hombre	03/05/1948	*
Declaración Universal de los Derechos Humanos	10/12/1948	
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	21/09/1967	30/11/1979
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	21/09/1967	30/11/1979
Convención Americana sobre Derechos Humanos	22/11/1969	20/06/1978

⁴⁹ Constitución de la República de El Salvador, (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

* Respecto a la ratificación de las Declaraciones, es de señalar que tiene un ideal que los derechos y libertades sean reconocidos por parte de los Estados y que su aplicación universal sea efectiva, por tanto, es un compromiso moral al cual debe darse cumplimiento.

1.5. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

En este mismo orden es que en octubre de 2011, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas⁵⁰, con el objeto de garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores, en relación a la base constitucional anteriormente citada y a los instrumentos internacionales de protección de estos derechos, con el fin de controlar las actividades que realizan los agentes económicos y las agencias de información de datos, por medio de los deberes y obligaciones de éstos, actualizando la información del historial de crédito mensualmente, proporcionar información requerida a las autoridades competentes, entre otras.

Asimismo, se establece los principios generales de la ley en comento, acceso de la persona interesada, calidad de los datos, reserva y seguridad de los datos, debido a que las agencias de información de datos tiene las funciones básicas que pueden ser divididas en tres diferentes operaciones: recolección de datos, manejo de base de datos y, generación y diseminación de reportes. Estas funciones generan el incumplimiento de los deberes y obligaciones de las agencias de información de datos y los agentes económicos.

⁵⁰ Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

Los agentes o agencias deberán resguardar la información respetando la normativa, la cual marca el parámetro de actuación, para garantizar la protección a la intimidad de las personas contra posible utilización de sus datos personales de manera no autorizada. Es por ello, que la ley en comento regula que un ente fiscalizador realice auditorías a las procesadoras de datos para garantizar el respeto a la información personal, y la autoridad competente es la Superintendencia del Sistema Financiero: “es la institución fiscalizadora encargada de autorizar a las agencias de información de datos”⁵¹.

El procedimiento administrativo sancionatorio en caso de incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos, faculta al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para que resuelva las controversias que se puedan suscitar en la violación de los derechos de los consumidores.

1.6. Ley de Protección al Consumidor como norma supletoria a la LRSIHCP

El derecho de consumidor implica hacer hincapié en su definición por lo que Laura Pérez Bustamante sostiene que: “El derecho de consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los empresarios”⁵². Para José Ovalle Favela el derecho de consumidor es el

⁵¹ *Ibíd.*, artículo 5.

⁵² Pérez Bustamante, *Derecho del Consumidor*, 2- 3.

conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios⁵³.

Como se ha verificado las diferentes posturas o definiciones doctrinarias de lo que es el derecho de los consumidores, se puede determinar que el consumidor es todo aquella persona natural o jurídica que sostenga relación de consumo con los proveedores, por lo tanto, al establecer esas relaciones de consumo o de prestación de servicios puede surgir la vulneración de algunos derechos fundamentales para el consumidor; como el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen.

Se establece que con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas, el Estado debe “defender el interés de los consumidores”. Atendiendo este precepto que en el año de 1992 se aprueba la primera Ley de Protección al Consumidor⁵⁴, la cual fue derogada por la segunda Ley de Protección al Consumidor en el año 1996⁵⁵.

Dichas normativas significaron esfuerzos para poder defender y promover los derechos de los consumidores, que carecían de una entidad autónoma, que se encargara de su efectivo cumplimiento, delegándose esa función a la Dirección General de Protección del Consumidor, la cual fue una dependencia del Ministerio de Economía. Sin embargo, es de señalar, como lo apunta *Karla María Fratti de Vega*⁵⁶, que dicha dependencia no contaba

⁵³ José Ovalle Favela, *Derechos del Consumidor* (México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2000),3.

⁵⁴ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1992).

⁵⁵ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1996).

⁵⁶ Karla María Fratti de Vega; Artículo: “*El Derecho de Consumo en El Salvador*”. www.redicces.org.sv, sitio consultado el 10 de septiembre de 2014.

con toda la estructura e instrumentos para llevar a cabo su función con mayor eficacia.

La vigente Ley de Protección al Consumidor (LPC), fue aprobada de forma unánime el 18 de agosto de 2005, entrando en vigencia el 8 de octubre del mismo año, por lo tanto, deroga la LPC de 1996, a diferencias de las anteriores leyes que se habían emitido en El Salvador, tendiente a la protección de los derechos de los consumidores, la vigente LPC tiene como fundamento las directrices de las Naciones Unidas⁵⁷, con el fin de garantizar la efectiva protección los derechos del consumidor brindándole los medios para defenderlos y procurando un equilibrio en la relación proveedor-consumidor .

Por otra parte, a la ley en comento se le realizó 43 reformas, las cuales se aprobaron con 80 votos en la Asamblea Legislativa el 19 de febrero de 2013, con el interés de fortalecer la institucionalidad de la Defensoría del Consumidor y ampliar los derechos de los consumidores, contrarrestando los abusos en el mercado, además, incorporando como sujetos de derechos a la población con discapacidad. En consecuencia, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor⁵⁸ es el competente en sancionar el incumplimiento de los deberes y obligaciones de los agentes económicos y las agencias de información, aplicándose la LPC respecto al procedimiento para complementar y suplir las deficiencias de la LRSHCP.

Es por ello, que el Tribunal Sancionador actúa por delegación de la autoridad pública y cumple con un rol fundamentalmente administrativo, como en los

⁵⁷ Defensoría de Protección al Consumidor, “*Ley de Protección al Consumidor Versión Comentada*” (El Salvador: Algier’s Impresores S.A. de C.V, 2008), 24.

⁵⁸ Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, un Presidente, primer y segundo vocal. artículo 79 LPC.

capítulos siguientes se detallará en el análisis de las resoluciones durante el año 2013, en razón de que por medio de esta institución se verifica el cumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones a través de la veracidad, actualización y buen manejo de los datos por parte de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

1.7. Ley de Acceso a la Información Pública

Respecto a esta ley según el artículo 2 “toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna”⁵⁹. En relación al artículo 7 inciso 2 regula: También están obligadas por esta ley las sociedades de economía mixta y las personas naturales o jurídicas que manejen recursos o información pública..., debido a que esta ley entró en vigencia el 8 de abril del año 2011, a diferencia de la LRSHCP que fue aprobada en el mes de octubre del mismo año. Son mecanismos de protección de los consumidores y control de la autodeterminación informativa.

Asimismo dentro de sus fines regula que las instituciones deben de facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos. Y es así que el artículo 3 letra “h” enuncia se debe de proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud. Por otra parte el artículo 6 define datos personales: la información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga.

⁵⁹ Ley de Acceso a la Información Pública (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

CAPITULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y, COMPETENCIAS EN RELACIÓN AL MANEJO DEL HISTORIAL DE CRÉDITO

Este capítulo tiene como propósito el desarrollo de los aspectos teóricos y doctrinarios que conllevan el derecho y deberes de los consumidores o usuarios en relación al manejo del historial de crédito. Destacando los principios generales de los servicios de información y las competencias de la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Defensoría del Consumidor respecto a la fiscalización de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

2.1. Derecho de los consumidores

Este derecho es relativamente de reciente creación, respecto a otras ramas del derecho, ubicando sus orígenes en los acontecimientos de las organizaciones de consumidores en los países desarrollados como movimientos de autodefensa, con la finalidad de hacer valer sus derechos en forma colectiva frente a los proveedores y comerciantes.

2.1.1. Historial de crédito de los consumidores

El Derecho del consumidor es un área del Derecho Protectorio, con base constitucional, que tiene como manifestaciones en todos los ámbitos en un orden público que se impone en las relaciones jurídicas, para proteger y ordenar la sociedad en base a principios de socialidad⁶⁰, asimismo, Guillermo Pedro Tinti afirma, que consumidor “es cualquier persona física o jurídica a la cual le son suministrados bienes o servicios para su uso particular”⁶¹.

⁶⁰ Ricardo Luis Lorenzetti, *Consumidores* (Argentina: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003), 33.

⁶¹ Guillermo Pedro Tinti, *Derecho del Consumidor*, segunda edición, (Argentina: Editorial Alveroni, 2001), 13.

Por otra parte, Laura Pérez Bustamante⁶², se refiere que el término consumidor final es utilizado actualmente en América Latina y el Caribe en el sentido más amplio, a quienes adquieren cosas consumibles, para extenderse a los bienes y servicios de cualquier naturaleza. Es de mencionar que el artículo 3 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor regula: consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes lo producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan⁶³.

Asimismo, en el artículo 21 de la ley en comento, regula: “Las entidades especializadas en la prestación de servicios de información estarán obligadas a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita”⁶⁴.

Con referencia a lo anterior, es que Ley de Protección al Consumidor desde el 2005 regula las obligaciones de las entidades especializadas en la prestación de servicios de información lo cual se perfecciona cuando entra en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP) en el mes de octubre del 2011, la cual tiene por objeto de garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores.

⁶² Laura Pérez Bustamante, *Derecho Social de Consumo* (Argentina: Editorial La Ley, 2004), 215.

⁶³ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005).

⁶⁴ *Ibíd.*

Es importante destacar las diferentes definiciones dentro de la ley en comento, y es así que define al consumidor o cliente: “Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de un agente económico bienes o servicios, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes lo producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”⁶⁵, agentes económicos a “las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos”⁶⁶, asimismo, es importante aclarar que las agencias de información de datos son “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”⁶⁷.

Además, la ley en comento define que historial de crédito: 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. Asimismo, tratamiento de datos: cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos automatizados o no que, dentro de una base de datos, permiten recopilar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito⁶⁸.

⁶⁵ Es de señalar que la diferencia entre las definiciones de la Ley de Protección al Consumidor es que define al Consumidor o Usuario y en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas se refiere a Consumidor o Cliente, y que en esta última hace referencia a un agente económico. Pero las dos definiciones tienen el mismo alcance.

⁶⁶ Artículo 3 inciso 3. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

⁶⁷ *Ibíd.* Inciso 2

⁶⁸ *Ibíd.* Inciso 7 y 8.

Alicia Pierini, establece que la búsqueda de información individual tiene diferentes justificaciones social, económica; y afirma que “mientras más conocemos al individuo común, más sabremos de la sociedad en la que vive, sus problemas y sus posibles soluciones. Y para otros tiene una justificación económica, a darle a cada uno el producto que necesita”⁶⁹. Es habitual que prácticamente para cualquier actividad sea necesario que los datos personales se almacenen y utilicen en la vida cotidiana. Por ejemplo el nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección postal o dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo o móvil, número de identificación tributaria, fotografía, entre otros, son datos que identifican a una persona, ya sea directa o indirectamente.

Es por ello que el historial crediticio es un aspecto relevante que los consumidores deben tener en cuenta para mantener una buena calificación crediticia en el sector financiero y comercial, esto determinará la posibilidad de poder acceder a la aprobación de un crédito en el futuro y el mantener esta calificación requiere que los consumidores o usuarios conozcan la protección que se regula en la LRSIHCP en relación a los derechos que se tiene en el historial crediticio de las personas.

En El Salvador, operan cuatro agencias de información de datos, mejor conocidos como burós de crédito, dichas entidades proveen información del historial crediticio de los consumidores, es decir, información sobre el pago de sus obligaciones financieras en el tiempo, o en el proceso de compra a plazos de productos y servicios, los registros del historial crediticio de las personas, reflejan la puntualidad o no de las cancelaciones de las obligaciones crediticias, “con la cual se registra la categoría de 0 a 1000, la

⁶⁹ Alicia Pierini, et al, *Habeas Data, Derecho a la Intimidad*. Segunda Edición (Argentina: Editorial Universidad , 2002), 219.

cual corresponde a la utilización de la escala de riesgo para determinar las posibilidades de pago”⁷⁰, en forma puntual y en su totalidad o las que generan el incumplimiento de dichas obligaciones, morosidad y los retrasos en los pagos.

La información con que cuentan estas agencias de información de datos es generada por los diversos agentes económicos del país, dentro de los que se incluyen entidades financieras, almacenes entre otras. La base de datos de estas agencias de información, pueden ser consultadas por las entidades bancarias y comerciales con las que se solicite un servicio financiero o una determinada compra de bienes o servicios a plazo; esto les permite extender créditos a personas que no conocen, mediante la evaluación de su comportamiento durante determinado tiempo; observar si este comportamiento de pagos es estable, se está deteriorando o está mejorando. De igual manera se ha llegado a señalar que como requisito para ingresar a un empleo, es necesario presentar el record crediticio, tal es el caso de los empleados del sistema financiero o gestores de cobros.

2.1.2. Principios generales de los servicios de información

La LRSIHCP en su artículo 4, regula los cuatro principios con los que se rige esta ley, con el propósito de cumplir y garantizar el garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen de los consumidores.

Acceso de la persona interesada: 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.

⁷⁰ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Resolución No. 325-12, dictada a las diez horas con treinta y un minutos del día veintiséis de junio de dos mil doce. P. 13.

Y también tiene derecho a obtener las rectificaciones o supresiones de acuerdo a esta Ley, cuando los registros sean ilícitos, erróneos, injustificados o inexactos.

Se refiere al derecho a la autodeterminación informativa, con el objeto de verificar que los datos del historial crediticio sean obtenidos con el consentimiento expreso del titular; asimismo, que sean exactos, debido que si una persona tiene una calificación negativa o de morosidad, es importante que conozca que si la deuda ha sido cancelada, se tiene derecho a que se rectifique en las bases de datos de las agencias de información, conforme la regulación actual salvadoreña. Por lo tanto, esta ley vela por los derechos y deberes de los consumidores o clientes, y los procedimientos de rectificación, notificación y cancelación de datos⁷¹.

Calidad de datos: 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.

Es por ello, que la efectividad en la actualización de los datos es de vital importancia para no ocasionar ningún perjuicio a los consumidores en razón de que los agentes económicos deben informar cuando sus consumidores o clientes han cancelado su crédito para que se realicen las actualizaciones de su historial de crédito, para no afectar futuros trámites de sus clientes. La

⁷¹ Como grupo de tesis se considera que este principio es un derecho más que le asiste a los consumidores para el acceso, rectificación o supresión de datos de los registros del historial de crédito.

importancia radica en razón al tiempo en que la información debe permanecer en bases de datos, ésta no debe de ser de carácter permanente sino más bien limitada a un tiempo determinado, porque se ocasiona un perjuicio a los titulares de los datos, ya que se crea un perfil crediticio que no siempre éste coincide con la situación actual de los clientes.

En este principio de la calidad de datos se verifica tres elementos esenciales: la exactitud, actualidad y veracidad; los cuales se tienen que cumplir debido que si los datos son inexactos o incompletos la finalidad para la cual fueron recolectados no surtirá efectos, por tanto, se suprimen o rectifican, además, las agencias de información de datos deben de mantener actualizados su base de datos como uno de los deberes regulados en la ley⁷², respecto a la veracidad, porque los datos deben de reflejar la condición real del consumidor o cliente, para no generar violaciones a la intimidad de los consumidores. Asimismo, Celia Weingarten afirma que “debido a la transmisión de datos se da la violación de la intimidad proveniente de un uso ilegítimo de los datos personales almacenados”⁷³.

Asimismo, consumidores o clientes tienen el derecho de decidir si otorgan o no su consentimiento para que las agencias de información manejen sus datos, es un derecho regulado tanto en la LRSIHCP como en la LPC. Por tanto, es una de las limitantes de las agencias de información porque no pueden incluir en la base de datos información crediticia de los consumidores sin su consentimiento expreso, lo cual en capítulo siguiente se detalla.

⁷² Contenido comprendido en el Capítulo III.

⁷³ Celia Weingarten, *Derechos en expectativa del consumidor, Aplicación de la Doctrina de los propios actos* (Argentina: Editorial Astrea, 2004), 97.

Reserva: Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito de conformidad con esta Ley, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán revelarla a terceras personas, salvo que se trate de autoridad competente o información comprendida en las operaciones ordinarias dentro del giro de las agencias de información.

Las autoridades competentes para solicitar la información a que se refiere el párrafo anterior son, la Superintendencia del Sistema Financiero, Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República y los tribunales judiciales.

Los funcionarios públicos o privados que, con motivo de los cargos que desempeñen, tengan acceso a la información de que trata esta Ley, quedarán obligados a guardar la debida reserva, aun cuando cesen en sus funciones.

Reserva para efectos del principio que señala la ley, “es una potestad del ejercicio facultativo que permite ejercer las atribuciones concretadas”⁷⁴. Este derecho es restringido para terceros, como se mencionó en el derecho al acceso a la persona interesada, si el titular de los datos solicita la información puede obtener la información; sin embargo, en este caso de reserva limita a terceras personas a solicitar información del historial crediticio, pero como toda regla general tiene su excepción, este mismo artículo faculta a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República (FGR) y al Órgano Judicial para que soliciten información respecto al historial de crédito de los consumidores en casos específicos.

⁷⁴ Manuel Ossorio, *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales (Guatemala: Edición Electrónica, 2004)*, 212.

Seguridad de los datos: *Los agentes económicos y las agencias de información de datos sobre historial de crédito, deberán adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases datos.*

Sobre la base del principio anterior, tanto los agentes económicos y las agencias de información de datos tienen la responsabilidad de garantizar los datos del historial de crédito de los consumidores, razón por la cual sobre este tema se ampliará en el Capítulo III Deberes y obligaciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

2.1.3. Derechos de los consumidores o clientes

Los derechos del consumidor han ido evolucionando de tal manera, que no solo se limita al ámbito de la normativa constitucional nacional, o leyes secundarias sino que en el ámbito del derecho internacional en general, como se enunció en el capítulo primero los diferentes instrumentos internacionales, en particular a las Directrices de las Naciones Unidas que las establece las pautas de identificación de los derechos fundamentales del consumidor, entre los cuales cabe incluir a los de acceso al consumo, seguridad, gozar de un ambiente sano, información, libre elección, educación para el consumo, representación (a través asociaciones de consumidores) y resarcimiento. En resumen los derechos del consumidor tienen una relación directa con los Derechos Humanos, porque los derechos del consumidor tienen que ver con todos los ámbitos del consumo.

Asimismo, el consumidor se ha encontrado en situaciones de desigualdad que requieren una protección especial. Ante ello, los legisladores se encontraron en la necesidad de asumir un nuevo rol y aprobaron la Ley de

Protección al Consumidor en el año 2005 sin embargo, la evolución tecnológica en el almacenamiento de datos implicó que se aprobara una normativa de protección al historial de crédito y es así que en el año 2011 entra en vigencia la LRSIHCP, la cual tiene como objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen de los consumidores, siendo así que el artículo 14 de la ley en comento regula los derechos de los consumidores o clientes entre estos se enunciará a continuación:

Acceso a la información, debido a la vulneración de los derechos del consumidor en relación a los datos inexactos o erróneos⁷⁵. Es que se incorpora en el cuerpo normativo de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en el año 2005 éste derecho, regulado en su artículo 21 como una de las obligaciones de las entidades especializadas en el manejo de la información en la cual están obligadas a permitir el acceso a la información de los datos, como derecho del consumidor en solicitar o verificar la actualización, modificación y eliminación de los datos de forma gratuita. Además, establece un plazo de diez días para la corrección de los datos no actualizados.

⁷⁵ De acuerdo al artículo 14 letra a) LRSIHCP a) Acceso a la información: 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 deberán contar con centros de atención al menos por región, para efectos de que las personas interesadas puedan consultar la información.

La consulta de esta información no causará costo alguno a los consumidores o clientes. La agencia de información de datos correspondiente deberá proveer de forma escrita, en el momento en que se le solicita, la información al consumidor o cliente, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, así como darle a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a su historial de crédito. Las agencias de información expedirán copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas, previo pago de una tarifa la cual será fijada por la Superintendencia del Sistema Financiero, dicha certificación deberá ser entregada en un plazo no mayor de tres días hábiles.

Asimismo, al analizar este derecho, incorpora más elementos de lo que regula el artículo 4 LRSIHCP de acceso de la persona interesada como principio generales, en razón de regular que la consulta de la información del historial de crédito es gratuita, además, establece un plazo de tres días hábiles para la expedición de copias certificadas, sin embargo, la información requerida por el consumidor o usuario deberá ser entregada por escrito por la agencia de información inmediatamente es solicitada.

Fidelidad de la información, cabe agregar que los datos deben de responder a la exactitud y veracidad actual y real del consumidor⁷⁶, por tanto como afirma Juan M. Farina “Que el derechos del consumidor es un sistema global de normas, principios e instituciones, y los derechos básicos de los consumidores y usuarios como la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión”⁷⁷.

Los efectos de una inexactitud de los datos en el historial de crédito de los consumidores pueden generar una afectación a los intereses económicos de éste, al momento de solicitar un crédito y que los datos reflejen insolvencia. “Los consumidores y usuarios actúan en un sistema de actos y valores que existe dentro de la sociedad y es generado por las empresas”⁷⁸. En este caso son los agentes económicos los que reportan a las agencias de información,

⁷⁶ Artículo 14 letra b) LRSIHCP b) fidelidad de la información: 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..

⁷⁷ Juan M Farina, *Defensa del Consumidor y del Usuario* (Argentina: Editorial Astrea, 1995), 21.

⁷⁸ Weingarten, *Derechos en expectativa del consumidor, Aplicación de la Doctrina de los propios actos*, 15.

los datos del historial de los consumidores, en el caso que estos carezcan de exactitud y veracidad se incumple con éste derecho.

Buen manejo de la información, este derecho tiene la finalidad de resguardar la confidencialidad y exactitud de la información de los consumidores reunida en la base de datos⁷⁹, la cual debe manejarse con cuidado la información sobre la persona documentándola adecuadamente y almacenándola de manera segura. El manejo inadecuado de la información puede conducir a la vulneración de derechos como el honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, quebrantamiento de la confidencialidad y la veracidad de los datos. En ese mismo sentido, es que la base de datos del historial de crédito no puede tener finalidades contrarias a esta ley ni a la moral pública, su finalidad es salvaguardar derechos constitucionales del honor y la intimidad. Como se analizara en el capítulo siguiente la ley regula en su artículo 19 una serie de prohibiciones para las agencias de información de datos, las cuales se detallarán en su respectivo acápite. Las cuales al incumplirlas se inician procesos administrativos para su respectiva sanción de acuerdo a la infracción sea esta grave o muy grave.

Consentir la recopilación y transmisión de la información, es el consentimiento expreso de los consumidores es un requisito indispensable para la recopilación y transmisión de los datos⁸⁰, de acuerdo con lo

⁷⁹ Artículo 14 letra c) LRSIHCP. Buen manejo de la información: Los datos de carácter personal y crediticio objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades distintas con aquellas para las que los datos hubieran sido recopilados.

⁸⁰ Artículo 14 letra d) LRSIHCP. Los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, sólo podrán ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con el consentimiento expreso y por escrito de los consumidores o clientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor. Se exceptuarán los casos que consten en cheques protestados por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por orden de suspensión de pagos.

establecido en el artículo 18 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor⁸¹, los datos sobre historial de crédito de los consumidores sólo podrán ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con el consentimiento expreso y por escrito de los consumidores. Según, lo destaca la letra anterior el historial de crédito deben constar en un documento especial que autorice el manejo de los datos, y no podrá ser parte de las cláusulas generales de los contratos.

Ricardo Luis Lorenzetti afirma que “El dato es propiedad del cliente, pero al contratar con un banco se debe de suministrar su identidad, ingresos, patrimonio, posición tributaria, composición del grupo familiar y a ello se le agrega una historia crediticia que el individuo se va formando a lo largo de su vida como buen o mal pagador... De modo que toda difusión debe ser motivo de consulta y autorización a través del consentimiento”⁸². Asimismo, Justino F Duque Domínguez, afirma que “la defensa de los consumidores y usuarios prohíbe las condiciones abusivas de crédito y presupone la buena fe y el justo equilibrio, porque la norma está destinada a proteger los intereses económico de los consumidores”⁸³.

Asimismo, el artículo 15 de la LRSIHCP limita al agente económico respecto al acceso para consulta de la información de los consumidores, debido a que este debe de autorizar la consulta de la información, por medio de un

⁸¹ Artículo 18 LPC. Prácticas Abusivas; Queda prohibido a todo proveedor, letra g)- Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor.

⁸² Ricardo Luis Lorenzetti, *Consumidores* (Argentina: Editorial Rubenzal-Culzoni, 2004), 355.

⁸³ Ubaldo Nieto Carol, *Crédito y Protección del Consumidor*, Condiciones Abusivas del Crédito, Justino F Duque Domínguez, Catedrático de la Universidad de Valladolid (España: Consejo General del Poder Judicial, 1996), 444.

documento especial y no puede ser parte de cláusulas generales de un contrato, como generalmente se utilizaba esta práctica abusiva.

Rectificación, modificación y eliminación de la información, este derecho tiene relación con el procedimiento establecido en el Capítulo V de la LRSIHCP, y se utiliza cuando no hay contención de partes, el cual regula en el artículo 20 el ejercicio de éstos derechos⁸⁴. En razón que faculta al consumidor a ejercer este derecho personalmente o por medio de un apoderado ante el agente económico, agencias de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor. La solicitud debe de ser presentada por escrito de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 21 de esta ley.

Para efectos de definir la Rectificación: es la reducción a la debida exactitud. Aclaración de la verdad alterada por error o malicia. Y Modificación: es la transformación de algunas características sin modificar la esencia. El objeto de este derecho es la exactitud y veracidad de los datos en el historial de crédito. Asimismo, si la información es falsa se procede a solicitar la eliminación de los datos por el procedimiento que detalla en el capítulo V.

⁸⁴ Artículo 14 letra e) LRSIHCP Rectificación, modificación y eliminación de la información: 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, podrá exigir su rectificación, modificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Capítulo V de esta Ley. Este procedimiento será aplicable también a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de entrar en vigencia la presente Ley, mantengan o manejen el agente económico y las agencias de información de datos o referencias de crédito. Los agentes económicos deberán crear los procesos para mitigar el daño ocasionado al consumidor o cliente, en caso de existir algún error en la información histórica del mismo, así como proveer la documentación que evidencie el error cometido, para que el consumidor pueda presentarlo donde corresponda.

La indemnización, es el resarcimiento económico del daño o perjuicio causado. En general, reparación. Compensación. Satisfacción⁸⁵. Este derecho procede en caso de algún error en la información del historial de crédito⁸⁶, debido a un incumplimiento de un agente económico o agencia de información se debe de proveer la documentación que evidencie el error cometido, para que el consumidor pueda iniciar la acción por daños y perjuicios ante la jurisdicción ordinaria correspondiente, en este caso los Tribunales Civiles y Mercantiles de conformidad a lo establecido en el artículo 7 de la ley en comento.

Asimismo, el término de la prescripción es de tres años a partir del momento en que el consumidor tuvo conocimiento de la afectación, es decir, le genero problemas al momento de contratar con un determinado proveedor causando daños y perjuicios en su economía familiar. Este derecho se enuncia sin embargo, la indemnización por daños y perjuicios en el historial de crédito de los consumidores no es objeto de ésta investigación.

La actualización, en el historial de crédito los consumidores tienen derecho a que se actualice su información crediticia mensualmente⁸⁷. Como se analizará en el capítulo siguiente, este es uno de los deberes y obligaciones de las agencias de información de datos y los agentes económicos, respectivamente. Además, se señala que lo dispuesto en este artículo, se

⁸⁵ Guillermo Cabanellas De Torres, Diccionario Jurídico Elemental (Argentina: Edición electrónica, 2006), 87.

⁸⁶ Artículo 14 letra f) LRSIHCP. Indemnización: Los consumidores o clientes que, como consecuencia del incumplimiento a lo dispuesto en la presente Ley por parte del agente económico o la agencia de información de datos sobre historial de crédito de las personas, sufran algún tipo de daño tendrán derecho a presentar la acción por daños y perjuicios ante la jurisdicción ordinaria correspondiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 de la presente Ley.

⁸⁷ Artículo 14 letra g) LRSIHCP. Actualización: Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice su información crediticia.

entenderá sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre protección del consumidor, en armonía con el artículo 21 de la LPC que regula la obligación de las entidades especializadas en la prestación de servicios de información, debido a que la LRSIHCP entro en vigencia en el mes de octubre de 2011.

Las agencias de información de datos y los agentes económicos deben garantizar al consumidor este derecho permitiendo que el manejo del historial de crédito cumpla con la finalidad de reflejar los datos con veracidad confiabilidad, buen manejo de la información de datos personales. Al transmitir datos que carezcan de exactitud o veracidad infringen la ley y como consecuencia se sanciona con multas con una cuantía de acuerdo al daño causado.

2.2. Deberes de los consumidores o clientes.

La LRSIHCP garantiza diversos principios y derechos encaminados a la protección de los datos del historial de crédito del consumidor⁸⁸. Por otra parte, la ley en comento en ese mismo orden de ideas, regula el deber de los consumidores en relación a que la información que los consumidores o clientes suministran a los agentes económicos y las agencias de información de datos, debe de ser clara, correcta y verificable para el estudio de su crédito y actualizarla de ser necesario, en el transcurso de la relación contractual. Esta ley es bastante amplia al enumerar los derechos de los consumidores, respecto a los deberes es mínimo los elementos que incluye,

⁸⁸ Artículo 16 LRSIHCP. Los consumidores o clientes deberán suministrar información veraz a los agentes económicos sobre sus datos personales, así como, rectificar información a petición del agente económico o agencia de información de datos.

lo cual se justifica así como lo señala Laura Pérez Bustamante, “las normas reviste un carácter esencialmente Preventivo, Protector y Reparador”⁸⁹.

Es decir, se busca prevenir una amenaza, proteger la inferioridad de los consumidor en la relación de consumo y reparador en caso de incumplimiento de las obligación, por el hecho que históricamente los consumidores han sido objeto de violaciones de sus derechos, creando necesidades artificiales lo cual genera un consumismo desmedido provocando un sobreendeudamiento, motivo por el cual los consumidores pueden reflejar un historial de crédito con una calificación de riesgo, el cual se utiliza para determinar las probabilidades de pago de los consumidores.

Es importante resaltar que el comportamiento crediticio o historial de crédito dependerá en gran medida, de que se otorgue un 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, agentes económicos, almacenes o distribuidores de acuerdo con sus políticas. Por ejemplo la solicitud de los datos para otorgar un crédito en el caso del agente económico Omnisport los requisitos son los datos personales, numero de Documento Único de Identidad, dirección; datos laborales, datos del cónyuge y referencias comerciales y familiares.

2.3. Competencia de la Superintendencia del Sistema Financiero

El objeto de la ley de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), es preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y

⁸⁹ Pérez Bustamante, *Derechos del Consumidor*, 13.

transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes, de acuerdo a lo que establece la ley, otras leyes aplicables, los reglamentos y las reglas técnicas que al efecto se dicten...⁹⁰. Además, es la institución responsable de la autorización, fiscalización y sanción de las agencias de información de datos, es decir, de velar por la adecuada gestión y el cumplimiento de las normas y leyes aplicables, es la SSF⁹¹.

Por tanto, fue necesario que esta entidad dictara las normas técnicas⁹², las cuales tienen por objeto “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 estén interesadas en obtener autorización de las Superintendencia del Sistema Financiero para operar como Agencias de Información de Datos (en adelante AID), así como establecer el tiempo

⁹⁰ Artículo 5 LRSIHCP. La SSF será la encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas. La SSF tendrá facultad para fiscalizar que las agencias de información de datos cumplan con los requisitos de seguridad, confiabilidad y actualización de los datos de los consumidores y clientes, así como cualquier otra que le establezca la presente Ley. La Superintendencia del Sistema Financiero deberá dictar las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre historial de crédito; así como determinar el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre historial de crédito en las bases de datos de las referidas agencias de información, el cual no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos; y establecer clara y detalladamente cuales son aquellos datos personales que deberán ser proporcionados por los consumidores a los agentes económicos, los cuales deberán tener relación con la información que se necesita para la elaboración del historial de crédito. La SSF 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.

⁹¹ Artículo 2 Objeto del Sistema. Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. D.L. No. 65, 23 de julio de 2015, D.O. 146, T. 408, 14 de agosto de 2015.

⁹² Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, fue aprobado por el Consejo Directivo de la SSF, el día 13 de junio de 2012 y entró en vigencia el día 1 de julio de 2012. De acuerdo a lo regulado en el artículo 38 de LRSIHCP, La Autoridad competente emitirá los reglamentos de aplicación y las normas técnicas de la presente Ley, dentro de un plazo de noventa días, contados a partir de la vigencia del presente Decreto. Las cuales se aprobaron 8 meses después de que entrara en vigencia la ley en comento.

máximo de permanencia en la base de datos de las AID de la información negativa de los consumidores o clientes y determinar los datos personales que los mismos deberán proporcionar a los agentes económicos (en adelante AE), y éstos a la AID para elaborar el historial de crédito”⁹³.

2.3.1. Autorización de una agencia de información de datos

La SSF dentro de sus funciones se encuentra realizar las investigaciones que considere necesarias para la verificación de la información que consta en la solicitud para la autorización de una agencia de información. Además, deberán cumplir con el requisito de estar domiciliadas en el país. La LRSIHCP estableció en su artículo 33 el término de hasta seis meses a partir de la entrada en vigencia de la ley en comento para que las agencias solicitaran la autorización para funcionar como agencias de información de datos, sin embargo, finalizo el término sin que las agencias que funcionaban hasta la fecha, iniciaran el proceso de autorización, aunado a ello, el 21 de octubre de 2014, la Sala de lo Constitucional por medio de un proceso amparo que inicio la Asociación Salvadoreña para la Protección de Datos e Internet (INDATA) contra la Sociedad Equifax Centroamérica por recopilar datos personales sin el consentimiento del titular.

Sentencia que generó que las agencias de información de datos agilizarán los proceso de autorización por parte de la SSF. En relación a las Normas Técnicas el artículo 4 regula que las agencias de información de datos serán autorizadas para operar por el Consejo Directivo de la SSF. Por otra parte, regula que si estas agencias de información deciden fusionarse, transformarse o cambiarse denominación deberán notificarlo con sesenta

⁹³ Artículo 1 Objeto. Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas (El Salvador: Consejo Directivo de la SSF, 2015).

días de antelación. Hasta la fecha el Consejo Directivo no ha autorizado ninguna de estas fusiones o denominaciones.

2.3.1.1. Requisitos para operar una agencia de información de datos

Dentro de los requisitos⁹⁴, que se establecen para que una agencias de información de datos, se presenta a la SSF un formulario firmado por el Representante Legal con los datos de las letras “a” a la “h”, adjuntando los documentos requeridos en el inciso segundo del artículo 10 de la ley en referencia.

En este mismo orden, las Normas Técnicas señalan que adicionalmente se presentar: a)- Numero y ubicación de los centros de atención; lo cual permite a los consumidores tener acceso a la información del historial de crédito, b)- Procedimiento o sistema establecido para la atención del cliente, con la finalidad de verificar el buen manejo de la información, c)- Procedimiento para la rectificación y actualización de datos; en el caso de que los datos carezcan de exactitud o que la información este incompleta; y d)- Nombre del auditor externo⁹⁵.

⁹⁴ Artículo 10 LRSIHCP.- La solicitud para personas jurídicas será presentada por el representante legal, en papel simple o en formulario que se proporcionará para tal fin, y deberá contener la siguiente información: a. Nombre o razón social de la persona solicitante, b. Clase de sociedad o asociación de que se trate, c. Fecha de su inscripción en el Registro Público correspondiente, con indicaciones del tomo, folio y asiento respectivos, d. Nombre de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere, e. Domicilio legal de la persona solicitante, f. Nombre comercial de la agencia de información de datos sobre historial de crédito, g. Dirección exacta del establecimiento comercial, números telefónicos, postal y correo electrónico, si lo tuviere, h. Número de Identificación Tributaria. Y un programa general de funcionamiento, que comprenda por lo menos: 1 La descripción de los sistemas de cómputo y procesos de recopilación y procesamiento de información. 2Las características de los productos y servicios que prestarán.3 Las políticas de prestación de servicios con que pretenden operar.4.Las medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido de la información.5. Las bases de organización. 6 El plan de contingencia en caso de desastre.

⁹⁵ Artículo 6 letras “a” a la “d” LRSIHCP. Solicitud de autorizar para operar. Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

2.3.2. Registro de una agencia de información de datos

Cuando la solicitud cumpla con los requisitos antes mencionados el Consejo Directivo de la SSF, expedirá la autorización a las agencias de información de datos en un plazo no mayor de sesenta días calendario, en caso contrario que se rechace la solicitud esta se podrá presentar nuevamente subsanando los requisitos no cumplidos o superadas las observaciones.

La autorización de las agencias de información de datos se inscribirá en un Registro especial, así lo regula el artículo 12 de la LRSIHCP⁹⁶ y según la solicitud de acceso a la información realizada a la oficina de información y respuesta de la SSF⁹⁷, como grupo de investigación se formularon diferentes interrogantes y se cuestionó ¿Cuáles son las agencias de información inscritas en el registro de agencias de información de datos de la SSF a la fecha?, la respuesta fue de que hasta esta fecha no se encuentra ninguna inscrita, en razón que se encuentran precisamente en proceso de registro las agencias de información de datos.

No obstante, se ha gestionado para que continúen operando las siguientes cuatro agencias de información de datos, también conocidas como Burós de Crédito las cuales se enuncian a continuación:

⁹⁶ Artículo 12 LRSIHCP. La autorización expedida por la Superintendencia del Sistema Financiero, se inscribirá en un registro especial denominado Registro de agencias de información de datos sobre historial de crédito de las personas, que para tal efecto creará dicha Superintendencia. La inscripción en este Registro contendrá la siguiente información: a. Número de la resolución y su fecha de expedición, b. Nombre o razón social, dirección física y electrónica, números telefónicos de la persona jurídica a quien se dio la autorización y, además, el de su representante legal, c. Nombre comercial y dirección exacta del establecimiento donde operará la empresa y d. Fecha de inicio de operaciones. Este registro será público y podrá ser consultado por cualquier persona o institución.

⁹⁷ Información solicitada al oficial de información de la SSF, 22 de agosto de 2014.

1. EQUIFAX Centroamérica, S.A de C.V., inscrita en el Registro de Comercio # 5 del Libro N° 3025 del Registro de Sociedades del folio 36 al folio 57 de fecha 27 de noviembre de 2012.

2. TransUnión El Salvador, S.A de C.V., inscrita en el Registro de Comercio # 2 del Libro N° 2974 del Registro de Sociedades del folio 5 al folio 18 de fecha 17 de agosto de 2012.

3. Información de Referencias Crediticias en Red, S.A de C.V (INFORED) ⁹⁸, inscrita en el Registro de Comercio # 45 del Libro N° 2669 del Registro de Sociedades del folio 225 al folio 240 de fecha 14 de diciembre de 2010.

4. Asociación Protectora de Créditos de El Salvador (PROCREDITO)⁹⁹. Inscrita en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, el 20 de noviembre de 1975, por ser una Asociación sin fines de lucro, resguarda datos del sector comercio, industria, servicios y microcrédito.

Según datos recopilados de la página oficial de la SSF en relación al registro de agencias de información de datos sobre el historial de crédito de los consumidores o usuarios, actualizado hasta el día 17 de diciembre del año 2014. Estas son las cuatro AID inscritas. Para mayor ejemplificación se ha realizado un cuadro donde se detalla la fecha de inscripción y el número de registro.

⁹⁸ Es la AID más pequeña, según datos de la SSF.

⁹⁹ Es la AID más antigua, según datos de la SSF.

Registro de agencias de información de datos¹⁰⁰			
Denominación Social	Autorización		
	Sesión	Fecha	Asiento Registral
Información de Referencias Crediticias en Red, S.A de C.V (INFORED)	CD-26/2014	31/10/2014	AI-0001-2014
TransUnión El Salvador, S.A de C.V.	CD-27/2014	07/11/2014	AI-0002-2014
Asociación Protectora de Créditos de El Salvador (PROCREDITO)	CD-27/2014	07/11/2014	AI-0003-2014
EQUIFAX Centroamérica, S.A de C.V	CD-30/2014	28/11/2014	AI-0004-2014

Fuente: www.ssf.gob.sv.

¹⁰⁰ Elaborado por el grupo de investigación, según datos recopilados de la SSF. www.ssf.gob.sv. Sitio consultado el día 17 de diciembre de 2014.

2.4. Competencia de la Defensoría del Consumidor

Las facultades de esta institución consisten en ser la entidad encargada de investigar las quejas sobre los agentes económicos y las agencias de información de datos¹⁰¹.

Asimismo, faculta al Tribunal Sancionador, para que por medio de los procedimientos administrativos, sancione por medio de una resolución definitiva, tanto a las agencias de información de datos y a los agentes económicos cuando éstas incumplan con los derechos de los consumidores o con las obligaciones, deberes y prohibiciones que establece la ley, es decir, se está ante una ley administrativa en blanco, porque la ley en comento solamente regula las sanciones más no el procedimiento a seguir, por lo tanto, se aplica supletoriamente la Ley de Protección al Consumidor.

Por medio de las resoluciones del Tribunal Sancionador objeto de ésta investigación se verificará el cumplimiento de las obligaciones y deberes de los agentes económicos y los deberes y prohibiciones de las agencias de información de datos.

¹⁰¹ Artículo 6 LRSIHCP La Defensoría del Consumidor, conocerá y atenderá las denuncias o quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la presente Ley. La Defensoría del Consumidor, por medio del Tribunal Sancionador, estará facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en esta Ley. La Defensoría del Consumidor, tendrá facultad para solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, a fin de realizar las investigaciones administrativas relacionadas exclusivamente, y en cada caso, con la denuncia o queja presentada. La Defensoría remitirá mensualmente a la SSF copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, en las que se impongan sanciones a las agencias de información de datos, originadas por las infracciones a la presente Ley en perjuicio de un consumidor o cliente en particular.

CAPITULO III
DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS,
DEBERES Y PROHIBICIONES DE LAS AGENCIAS DE
INFORMACIÓN DE DATOS

El propósito de éste capítulo es mostrar al lector los diferentes deberes y obligaciones de los agentes económicos, asimismo, los deberes y prohibiciones de las agencias de información de datos, las cuales en caso de incumplimiento generan una vulneración al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores, en relación al manejo del historial de crédito. Lo cual genera un procedimiento administrativo ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

3.1. Deberes de los agentes económicos

El objeto de estudio de esta parte de la investigación se refiere a los deberes, obligaciones y prohibiciones tanto de los agentes económicos y las agencias de información de datos los cuales se encuentran regulados en el Capítulo IV de la LRSIHCP, es necesario definir el significado de cada uno de estos; agentes económicos a “las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos”¹⁰², asimismo, es importante aclarar que las agencias de información de datos son “toda persona jurídica, publica, o privada exceptuando a La Superintendencia del Sistema Financiero , que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, trasferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos, automatizados o no”¹⁰³.

¹⁰² Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011), artículo 3 Inciso 3.

¹⁰³ Ídem Inciso 2.

Los agentes económicos y las agencias de información de datos; estos tienen la autorización para el manejo del historial de crédito de los consumidores, siempre y cuando cumplan con lo regulado en la LRSIHCP, por ello se vuelve necesario fiscalizar el cumplimiento de sus deberes, obligaciones y prohibiciones regulados en el artículo. 17, 18 y 19 de la Ley en comento. Debido a ésta facultad que la ley les confiere en el manejo de la información crediticia es que se busca garantizar la defensa de los derechos de los consumidores de personas naturales o jurídicas frente a los riesgos del abuso en el manejo ilimitado e incontrolable de la información personal.

Asimismo, se establece que en el desarrollo económico de un país intervienen diferentes agentes que desempeñan funciones específicas, con objetivos muy claros, y por lo tanto deben de considerarse para el análisis de la actividad económica. Por el hecho, que son los agentes económicos los que disponen de bienes y servicios para el consumo, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Por lo cual es que se analizara éstas dos instituciones con la finalidad de verificar la protección al derecho de los titulares de la información de crédito, respecto a que esta sea correcta y veraz, para evitar vulnerar su derecho constitucional a la intimidad.

Néstor Álvarez, clasifica a los agentes económicos en cinco categorías:

- a- Las empresas, b- Las personas o familias, c- El Estado, d- El sector capital
- e- Los agentes exógenos o externos¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Néstor Álvarez R, *Curso Básico de Economía* (Colombia: Editorial McGraw-Hill, 1988), 21.

Como contraparte Manuel Jesús González González, clasifica a los agentes económicos en cuatro categorías: a- Familias o economías doméstica, b- Las empresas, c- Sector Público, y d- El sector Exterior¹⁰⁵.

Por tanto, lo que se puede concluir que las esta última clasificación, es la más completa en razón de que las sociedades modernas han evolucionado en las funciones económicas, organización y en las actividades que realizan por lo que se incluye al capital dentro de las empresas, y el sector público es quien define el marco institucional regulando la actividad económica.

Son los consumidores quienes demandan bienes y servicios, de los agentes económicos según la clasificación anterior, y en la medida que les son útiles para la satisfacción de necesidades, con lo cual se genera una fidelización¹⁰⁶ de los consumidores o clientes con determinados productos o servicios. A partir de ello, es necesario establecer límites a los agentes económicos.

El dinamismo que ha desarrollado el Capitalismo a lo largo de la historia ha provocado que los consumidores se conviertan en una clase desprotegida, a los que el sistema jurídico debe de amparar, a través de la implementación de los modelos de protección jurídica adecuados para los tiempos modernos. Debe existir un equilibrio y equidad jurídica de normalización y protección, no solo en los campos de producción, elaboración o procesamiento y distribución; si no sobre todo en el campo del consumo¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Manuel Jesús González González, et al, *Introducción a la Economía*, Segunda Edición (España: Editorial Pearson Prentice Hall, 2011), 21.

¹⁰⁶ Es un término que utilizan las empresas y se basa en conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos que venden. Inmaculada Carrasco Monteagudo, *Diccionario de Economía Social* (España: Editorial del Economista, 2009), 73.

¹⁰⁷ Elvia Arcelia Quintana Adriano, et. al, *Derechos Fundamentales y Estados. Protección al Consumidor*. Derechos Fundamentales y Estados. Constitucional, Coordinador Miguel Carbonell (México: Instituto de Investigación Jurídicas UNAM, 2002), 608.

Es por ello que con el avance acelerado del comercio, genera un peligro en el manejo indebido del historial crediticio de los consumidores, el Estado en la búsqueda de proteger a sus habitantes ha creado sistemas normativos de protección al consumidor, y en consecuencia a esa desprotección se aprobó la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que data desde el año 1992 y 1996, las cuales fueron derogadas en el 2005 y es la ley que está vigente, en esta última ley se aprobaron 43 reformas en el año 2013, asimismo, se crea la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial Crédito de las Personas (LRSIHCP), la cual entró en vigencia el 26 de octubre de 2011, con el objeto de asegurar y fortalecer los derechos de los consumidores en cuanto a la protección y el buen manejo de sus datos personales, en cuanto a los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen.

El Derecho y la política de protección de los consumidores, suponen entonces, como medida inicial, el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones de consumo, porque aún en el marco de un mercado libre y competitivo, el consumidor queda igualmente sometido, en los hechos y habitualmente, a cláusulas contractuales abusivas, a publicidades engañosas, a técnicas de comercialización que presionan sobre su poder de decisión, restringiéndose la espontaneidad de las elecciones, a hipótesis de productos o servicios defectuosos, a obstáculos para el acceso a la justicia¹⁰⁸.

Gabriel Stiglitz, afirma que se tienen imperfecciones que caracterizan los desequilibrios que atraviesa el sistema de mercado:

¹⁰⁸ Gabriel Stiglitz, Et. Al, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños y Contratos*, STIGLITZ, Gabriel, La Función del Estado para la Protección del Consumidor (Argentina: Editorial La Rocca, 2001), 115.

a) Los mecanismos del mercado son por si solos insuficientes para brindar una protección efectiva al consumidor, reafirmandose la necesidad de una política específica de protección a los consumidores. b)- aquellas imperfecciones o desequilibrios de que pueden padecer el mercado, viene inclusive a reforzar la posición de dependencia de los consumidores en el seno del mismo. Lo cual constituye las razones fundamentales que justifican la vigencia de una política concreta de protección de los consumidores¹⁰⁹.

Los deberes de los agentes económicos se encuentran regulados en el artículo 18 de la LRSIHCP¹¹⁰, los cuales establecen esa política concreta de protección. Respecto al artículo 18 letra a) establece que los agentes económicos deben de actualizar la información de los clientes, es decir, tienen hasta el día quince de cada mes para enviar a las agencias de información de datos, el historial de crédito de los consumidores ó clientes, Asimismo, la letra b) se refiere al plazo para la rectificación de los datos del consumidor o usuario, el cual es de tres días hábiles, en el caso que este plazo sea mayor los agentes económicos incurren en el incumplimiento a la normativa en comento.

¹⁰⁹ *Ibíd.* 114

¹¹⁰ Artículo 18 LRSIHCP. Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes: a. 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, b. Los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores y clientes que tipo de información se ingresa en la base de datos de la agencia de información de datos y cuál es el criterio utilizado para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia, c. 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, d. 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, e. Brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales, f. Atender las quejas que les presenten los consumidores o clientes, g. Extender al consumidor o cliente, la respectiva constancia de recepción de queja o denuncia interpuesta por éste.

Así también, del artículo en comento la letra c), tiene relación con la letra b) debido que establece el plazo de tres días hábiles, para actualizar los datos de las obligaciones de los consumidores. Respecto a la letra d) tiene concordancia con el artículo 4 letra c) inciso dos, debido que los agentes económicos tienen la obligación de brindar información a las autoridades competentes, tanto administrativas como judiciales, en razón de que las autoridades competentes son: -La Superintendencia del Sistema Financiero, - Defensoría del Consumidor, -Fiscalía General de la República, y - Tribunales Judiciales.

3.2. Obligaciones de los agentes económicos

Estas están contenidas en el artículo 18 letra a) inciso dos, regula la obligación de los agentes económicos de informar a los consumidores que tipo de información se ingresa en la base de datos, además, cuales son los criterios en caso de mora o incumplimiento de la obligación crediticia, asimismo, las Normas Técnicas regula en el artículo 11 la información que se ingresa en la base de datos¹¹¹, los cuales básicamente son nombre y apellido, sexo, numero de DUI, NIT.

Finalmente se establece la obligación es atender las quejas de los consumidores y extender constancia de queja o denuncia de los consumidores, y así lo afirma Celina Weingarten en que la finalidad del

¹¹¹ Artículo 11 Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas. Los datos personales que podrán ser solicitados por un AE a sus consumidores o clientes, para efectos de elaborar el historial de crédito, son los siguientes: a) Nombres o razón social, b) Primer apellido, d) Apellido de casada, e) Sexo, f) Número de Documento Único de Identidad (DUI), o documento válido en caso de ser extranjero (Pasaporte o carnet de residente), g) Número de Identificación Tributaria (NIT), h) Fecha de nacimiento o de constitución de la sociedad, i) Tipo de persona, natural o jurídica, j) Tipo de deudor (Ejemplo: principal, codeudor, fiador o avalista), y k) Giro o actividad económica. Lo anterior sin perjuicio de la información que los AE, deben solicitar a efectos de sus respectivos análisis de riesgos, estudios y conocimiento del cliente para el otorgamiento del crédito; así como los requerimientos de información que dispongan otras normas o leyes.

contrato de consumo es la satisfacción de las necesidades y socio necesidades que son esencialmente generadas por las empresas¹¹².

Debido que el cliente o consumidor busca es satisfacer una necesidad, y si esta no es cumplida el agente económico es responsable de reparar los daños del consumidor porque lo que se busca es un equilibrio entre el consumidor y el agente económico con ello una certeza y seguridad jurídica de los datos procesados.

3.3. Deberes de las agencias de información de datos

Las agencias de información de datos, también conocidas como Burós de Créditos que en la Superintendencia del Sistema Financiero se han autorizado son las siguientes:

- Información de Referencias Crediticias en Red, S.A de C.V (INFORED)
- TransUnión El Salvador, S.A de C.V.
- Asociación Protectora de Créditos de El Salvador (PROCREDITO)
- EQUIFAX Centroamérica, S.A de C.V

De estas agencias de información, EQUIFAX Centroamérica, S.A de C.V, ha sido objeto de la investigación, y es así que en 1996, comenzó con el nombre de DICOM/EQUIFAX inició sus operaciones en El Salvador con el objeto de responder a la necesidad insatisfecha de las instituciones otorgantes de crédito. La necesidad en obtener Información crediticia de forma rápida y actualizada, con el propósito de analizar objetivamente, el comportamiento crediticio de clientes potenciales¹¹³.

¹¹² Weingarten, *Derechos en expectativa del consumidor, Aplicación de la Doctrina de los propios actos*, 62.

¹¹³ Equifax Centroamérica. www.equifax.com, sitio consultado el 15 de noviembre de 2014.

Asimismo, es una empresa privada con fines de lucro fundada por un grupo de bancos locales conjuntamente con el buró de crédito DICOM-Chile. Equifax, accionista minoritario de DICOM-Chile adquirió la mayor parte de las acciones de DICOM-El Salvador.

Desde sus inicios, este buró se propuso la creación de una base de datos que cubriera todos los sectores de la economía. Aunque sus clientes iniciales fueron los bancos, en la actualidad sus afiliados abarcan todos los tipos de organizaciones que otorgan crédito, ya que dispone de la base de datos más grande de El Salvador, y con la gama de servicios más amplia del sector, motivo por el cual es objeto de la investigación.

EQUIFAX Centroamérica, es el líder del mercado de informaciones de riesgo crediticio de El Salvador, teniendo como afiliados el 96% del sector bancario, el 100% de las tarjetas de crédito y de empresas de teléfonos celulares y un importante segmento de las empresas comerciales. Sus servicios incluyen las referencias crediticias, verificación y búsqueda de clientes, evaluaciones de cartera, y servicios complementarios de manejo de bases de datos y de recursos humanos.

Además, éstas agencias de información deben de cumplir con los deberes que el artículo 17 de la LRSIHCP regula ¹¹⁴, cabe señalar que en el caso la

¹¹⁴ Artículo 17 LRSIHCP. Las personas jurídicas que operen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes: a. Informar, de manera escrita, sobre su historial crediticio al consumidor, b. Actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, c. En casos en los que se trate de rectificación de datos relativos al historial de crédito, se tendrá un período de cinco días como máximo para hacerlo, d. Cumplir lo establecido en la presente Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito, e. Proporcionar, gratuitamente copia del registro en la parte pertinente, en caso de solicitud de acceso, modificación o eliminación de datos, e. Proporcionar la información requerida por las autoridades competentes, entre otras.

ley en comento se complementa con la Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, con el objeto de establecer los requisitos de autorización, organización, registro, funcionamiento, proceso de cierre de las operaciones, control y trámites que deben cumplir para operar como agencia de información de datos.

Asimismo, en artículo 17 letra a) se establece que se debe de informar de forma escrita al consumidor o usuario sobre su historial de crédito, el cual debe de presentarse personalmente o por medio de apoderado, con el Documento Único de Identidad (DUI), sin embargo, en el caso en particular de EQUIFAX Centroamérica, es necesario presentar el Número de Identificación Tributaria (NIT), para que la agencia de información extienda el record crediticio al consumidor, según entrevista realizada¹¹⁵, este servicio es gratuito, a diferencia si se solicita una copia certificada del historial de crédito, la cual tiene una tarifa de siete dólares de los Estados Unidos de América. Dicho servicio no tiene demanda, por el hecho que las autoridades competentes en la mayoría de los casos requieren de la información de los consumidores.

Respecto al artículo 17 letra b) este es escueto debido a que no establece plazo para actualizar la base del historial de crédito de los consumidores, a diferencia de los agentes económicos, la ley establece el plazo de los primeros quince días del mes. En este mismo orden de ideas, el artículo 3 de la actualización de datos de las Normas Técnicas de la SSF, tampoco regula ningún plazo para la actualización de los datos de los consumidores.

¹¹⁵ Entrevista realizada a Oswaldo Alemán, Personal de Servicio de Equifax, el día veintiuno de marzo de dos mil quince.

Por otra parte, las rectificaciones la ley regula un plazo de cinco días para realizarla, además, éstas agencias de información, deben de permitir que la Superintendencia del Sistema Financiero realice auditorías al sistema informático.

Respecto a los Centros de Atención al Cliente la ley regula en el artículo 17 en su letra h), que se debe de contar con al menos un centro de atención al cliente en cada región del país, EQUIFAX Centroamérica, objeto de estudio de la investigación, cuenta con el Centro de Aclaraciones (Consumidores), en Centro Comercial Loma Linda, locales 14 y 15, Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo, San Salvador y tres Otros Puntos de Atención:

1. PuntoXpress Santa Ana: Biggest Frente a Metrocentro.
2. PuntoXpress Zacatecoluca: Biggest Centro Comercial San Antonio, sobre Carretera al Litoral.
3. PuntoXpress San Miguel: Biggest en Alameda Roosevelt¹¹⁶.

La última letra del artículo 17 de los deberes de las agencias de información, regula la finalización de las operaciones en el país, éstas deben de entregar la base de datos a la Superintendencia del Sistema Financiero. Por otra parte, según la solicitud de acceso a la información¹¹⁷, realizada a la Oficina de Información y Respuesta de la SSF, se cuestionó ¿Cuántas y Cuales agencias de información de datos han sido canceladas?, la respuesta fue que hasta esta fecha la SSF no ha cancelado operaciones a ninguna agencia de información de datos.

¹¹⁶ Centro de Aclaraciones, www.equifax.com, sitio consultado el 19 de noviembre de 2014.

¹¹⁷ Información brindada por el oficial de información de la SSF, con fecha 22 de agosto de 2014.

3.3. Prohibiciones de las agencias de información de datos

Las agencias de información de datos a partir del avance tecnológico en la informática es que han desarrollado bancos de datos que permiten gran capacidad de almacenamiento y rapidez en el acceso a los datos de los consumidores.

Alicia Pierini, manifiesta “sin ninguna duda, deben de existir límites, ya que no toda la información que puede originar una persona es relevante social o públicamente. Incluso información referida a situaciones exclusivamente personales pueden llegar a ser utilizada en forma discriminatoria y calculatoria de sus derechos personales y garantías individuales”¹¹⁸. Y es así que uno de los deberes de las agencias de información de datos y los agentes económicos es actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito de los consumidores.

El artículo 19 de la ley LRSIHCP regula las prohibiciones de las agencias de información de datos¹¹⁹.

¹¹⁸ Pierini, et al., *Habeas Data, Derecho a la Intimidad*, 129.

¹¹⁹ Artículo 19 LRSIHCP Sin perjuicio de otras prohibiciones contenidas en esta Ley, queda expresamente prohibido lo siguiente: a. Incluir en la base de datos sin consentimiento expreso del consumidor o cliente, el historial de pago de los usuarios de los servicios residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura. Este consentimiento se emitirá en un formulario individual, b. Incluir en las bases de datos de las agencias de información de datos el nombre de las personas naturales que representen a las personas jurídicas, salvo el caso de que dichas personas estén vinculadas con la transacción de crédito correspondiente, c. Incluir en las bases de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo subjetivo del consumidor o cliente sobre la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. No se entenderán incluidas dentro de esta prohibición, las calificaciones objetivas o técnicas que pudieren realizarse respecto a la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de las obligaciones crediticias del consumidor o cliente, d. Publicar, por cualquier medio de comunicación, el nombre de una persona natural o jurídica, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias, e. Comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas.

Para las agencias de información de datos, el tratamiento es diferente como su mismo acápite lo regule éstas tienen prohibiciones a diferencia de los agentes económicos los cuales tienen deberes y obligaciones, debido a que la obligación “es un vínculo jurídico entre personas determinadas, en cuya virtud una se encuentra para con la otra, en la necesidad de dar, hacer o no hacer una cosa”. A diferencia de la prohibición que “es imponer, quien tiene autoridad para ello a que no se haga cierta cosa”.

Debido a que las agencias de información de datos son las encargadas de recopilar, almacenar, conservar, organizar, transferir datos vigentes sobre el historial crediticio de los consumidores, éstas tienen prohibiciones¹²⁰, y mayor regulación respecto a los agentes económicos, en razón de que como se detalló anteriormente, son autorizadas por la SSF, asimismo, están reguladas por las Normas Técnicas para los servicios de información sobre e historial de crédito de las personas, y la LRSIHCP, para ejercer mayor control sobre el funcionamiento en la actualización y buen manejo de los datos de los consumidores.

Es por ello que el artículo 19 letra a) de la ley en comento, prohíbe incluir en la base de datos los servicios residenciales básicos, debido a que es

¹²⁰ f. Ejercer la actividad de la agencia de información de datos sin haber obtenido previamente la autorización correspondiente por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero g. Recolectar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, y, en general, utilizar en un reporte de crédito, o mediante cualquier otro formato o medio, las informaciones de los titulares que se especifican a continuación: -Información sobre los saldos y movimientos de las cuentas corrientes y/o de ahorro de los titulares de la información. -Información sobre los certificados de depósitos, de cualquier naturaleza, de un titular en instituciones bancarias o financieras. -Informaciones referidas a las características morales o emocionales de una persona natural. -Informaciones relacionadas a hechos o circunstancias de la vida afectiva de personas naturales, tales como sus hábitos personales. (Informaciones sobre los hábitos de consumo. Informaciones sobre las ideologías y opiniones políticas. Información sobre las creencias o convicciones religiosas. Información de los estados de salud física o psíquica. Información sobre la conducta, preferencia u orientación sexual).

necesario el consentimiento expreso del consumidor o usuario, el cual debe de ser llenado de forma individual.

Asimismo, la letra b) es prohíbo incluir los datos de la persona natural cuando éstas representen a personas jurídicas, a menos que la persona natural esté vinculada con el crédito. En la letra c) prohíbe los calificativos subjetivos de los consumidores, sin embargo, no prohíbe los calificativos objetivos o técnicos de cumplimiento de las obligaciones crediticias.

En este orden de ideas, las agencias de información en su letra d) prohíbe publicar por cualquier medio de comunicación, el incumplimiento de los consumidores en las obligaciones crediticias, su función se limita a recopilar, almacenar, actualizar datos del historial de crédito. En el caso de morosidad o retraso en el cumplimiento de las obligaciones crediticias de los consumidores, las agencias de información generan un dato negativo, el cual se proporciona a solicitud del consumidor o la autoridad competente. El tiempo de permanencia de los datos negativos en el historial de crédito es de tres años, datos que serán eliminados por la agencia de información después de este término¹²¹.

Respecto al literal e) la prohibición de la comercialización de las bases de datos, lo cual garantiza derechos constitucionales como el derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, derechos que con anterioridad a ésta ley, carecían de control lo cual generaba lucro para las agencias de información debido a la falta de regulación y control.

¹²¹ Artículo 13. Tiempo de permanencia de los datos negativos. Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

Asimismo, la letra f) regula que es la SSF es la entidad que autoriza a las agencias de información, por tanto sin dicha autorización no pueden ejercer la actividad de recopilar, almacenar, actualizar datos del historial de crédito. La letra g) es amplio en regular los ítems que se encuentran prohibidos por esta ley, debido a que los saldos y movimientos de créditos bancarios o financieros, monto o límite de crédito, saldo total, fecha de cancelación, calificación del deudor o categoría de riesgo (calificaciones objetivas o técnicas), son los agentes económicos los encargados de transmitir los datos de las obligaciones de los consumidores a las agencias de información.

En ese mismo orden de ideas, se regula la prohibición de información de hábitos de consumo, ideologías y opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, salud física o psíquica, conducta o preferencia u orientación sexual, protege el derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen de los consumidores, respecto al historial de crédito reflejado en la base de datos de las agencias de información de datos.

Al limitar el almacenamiento y uso de la información contenida en la base de datos de las Agencias de Información de Datos, permite que la información contenida en el historial de crédito de los consumidores, refleje confiabilidad y veracidad de los datos, garantizando los derechos constitucionales.

CAPITULO IV

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS LEGISLACIONES DE MÉXICO,
PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA EN REFERENCIA A LA LEY DE
REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL
HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS**

El capítulo que se presenta a continuación tiene como propósito el estudio del método comparativo, analizando las legislaciones de México, Panamá y República Dominicana respecto a la LRSIHCP, debido a que no existe ninguna rama del derecho que se denomine derecho comparado, por tanto es solo un método de estudio y se analiza las instituciones que conllevan a proteger el derecho de los consumidores o usuarios en relación al manejo del historial de crédito.

Para dar inicio a la temática expuesta es de importancia establecer una definición del concepto Derecho Comparado, por consiguiente se definirá como "una disciplina que confronta las semejanzas y las diferencias de los diversas leyes vigentes, con el propósito de comprender y mejorar el sistema jurídico de un determinado país. El derecho comparado obedece a que el ordenamiento jurídico difiere de un país a otro¹²²". Asimismo, Alessandro Somma, considera 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, sino una estrategia de investigación, es una manera de verificar a través del cotejo de objetos considerados asimilables a la hipótesis formulada.¹²³

¹²² Rafael de Pina y Rafael de Pina Vara, *Diccionario de Derecho*, Vigésimo tercera Edición (México: Editorial Porrúa, 1996), 317.

¹²³ Alejandro Somma, *Introducción al Derecho Comparado*, traducción de Esteban Conde Naranjo (España: Editorial Universidad Carlos III de Madrid, 2015),150.

Para Konrad Zweigert afirma que el derecho comparado es una expresión que implica una actividad intelectual, en el cual el objeto es el derecho y el proceso la comparación¹²⁴. Además, para Mario Sarfatti, el derecho comparado podrá lograrse con el hábito científico de escoger un determinado conjunto jurídico para penetrar en él, con la finalidad de extraer las respectivas analogías y diferencias, el resultado de dichos estudios podrá 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 el fruto de la investigación verdaderamente científica¹²⁵.

A partir de la anterior consideración se desarrollara un análisis comparativo de la Legislación Salvadoreña, respecto de las legislaciones de los países de México, Panamá y República Dominicana a fin de comparar los avances o deficiencias en relación a la protección y resguardo de los datos personales de los consumidores en los burós de crédito.

4.1. Análisis comparativo con la legislación de México

Es importante establecer que el derecho comparado es un método de estudio, en el cual la investigación se realizan reflexiones comparativas, con la finalidad de extraer las respectivas analogías y diferencias de la LRSIHCP en el caso específico de México, en el 1976 se promulga la Ley Federal de Protección al Consumidor, creándose la Procuraduría Federal del Consumidor, convirtiéndose México en el segundo país Latinoamericano en

¹²⁴ Konrad Zweigert y Hein Kotz, *Introducción al Derecho Comparado*, traducción de Arturo Aparicio Vásquez (Reino Unido: Editorial Oxford University Press, 2002), 3.

¹²⁵ Mario Sarfatti, *Introducción al estudio del Derecho Comparado* (México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2002), 202.

tener una Ley de Protección al Consumidor y el primero en tener una Procuraduría¹²⁶.

Dicha Procuraduría tiene como objeto proteger y defender los derechos de los consumidores, proporcionándoles información oportuna, objetiva; generando así una cultura de consumo responsable. No obstante, en la búsqueda de una mayor protección a los derechos de los consumidores, se crea la "Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia"¹²⁷, que tiene como objeto regular la constitución y operación de las sociedades de información crediticia¹²⁸.

De esta circunstancia nace el hecho que la legislación mexicana será aplicable a los Usuarios¹²⁹, las Entidades Financieras, las Empresas Comerciales y las Sofomes. (Sociedad Financiera de objeto múltiple no regulada); que proporcionen información o realicen consultas a la sociedad trato y manejo que las sociedades de información crediticia.

En México el Gobierno Federal a través de la Secretaria General con opinión del Banco de México y de la comisión serán los facultados de autorizar a las "Sociedades de Información Crediticia"¹³⁰ para que puedan constituirse y

¹²⁶ <http://www.udlap.mx/blog/2012/03/ladefensadelosderechosdelconsumidor/>

¹²⁷ Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC), publicada en Diario Oficial el 15 de Enero de 2002.

¹²⁸ Artículo 1. LRSIC. La presente ley tiene por objeto regular la constitución y operación de las sociedades de información crediticia. Sus disposiciones son de orden público y de observancia general en el territorio nacional.

¹²⁹ Usuario: Las Entidades Financieras, las Empresas Comerciales y las Sofomes E.N.R., que proporcionen información o realicen consultas a la Sociedad.

¹³⁰ www.condusef.gob.mx/.../sociedades-de-información-crediticia/624-soci. Los Burós de Crédito son instituciones financieras, autorizadas por la SHCP, previa opinión del Banco de México y de la CNBV. Oficialmente, este tipo de entidades es conocida como Sociedades de Información Crediticia (en adelante, SIC), Su objetivo es contribuir al desarrollo económico del país ofreciendo servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayuda a conocer la experiencia de pago de empresas y personas físicas.

operar como tal¹³¹; en la misma dirección el artículo 7 de la normativa en comento establece los requisitos que tiene que contener la solicitud para operar como Sociedad de Información¹³².

Las Sociedades de Información Crediticia no podrán, solicitar, otorgar información distinta a la autorizada, explotar por su cuenta o de terceros, establecimientos mercantiles o industriales o fincas rústicas y, en general, invertir en sociedades de cualquier clase distintas a las señaladas, realizar actividades no contempladas en esta ley y demás disposiciones¹³³. La autorización otorgada a las Sociedades de Información podrá ser revocada en los casos previstos en el artículo 19 de la LRSIC¹³⁴.

¹³¹ Artículo 6 LRSIC. Para constituirse y operar como Sociedad de Información Crediticia se requerirá autorización del Gobierno Federal, misma que compete otorgar a la Secretaría, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión. Por su naturaleza, estas autorizaciones serán intransmisibles.

¹³² Artículo 7 LRSIC. La solicitud para constituirse y operar como Sociedad deberá contener lo siguiente: I. Relación de accionistas indicando el capital que cada uno de ellos suscribirá y pagará así como, en su caso, sus currícula vitarum; II. Relación de los consejeros y principales funcionarios de la Sociedad, incluyendo a aquellos que ocupen cargos con la jerarquía inmediata inferior a la del director general, así como su currícula vitarum; III. Proyecto de estatutos sociales; IV. Acreditar que se cuenta con los recursos para aportar el capital a que se refiere el artículo 8. de la presente ley. V. Programa general de funcionamiento, que comprenda por lo menos: 1. La descripción de los sistemas de cómputo y procesos de recopilación y manejo de información; 2. Las características de los productos y servicios que prestarán a los Usuarios y a los Clientes; 3. Las políticas de prestación de servicios con que pretenden operar; 4. Las medidas de seguridad y control a fin de evitar el manejo indebido de la información; 5. Las bases de organización; 6. El programa detallado de inversión a tres años, y 7. El calendario de apertura de oficinas y plazas en que se ubicarán. VI. La demás información y documentación conexas que la Secretaría le solicite por escrito a efecto de evaluar la solicitud respectiva.

¹³³ Artículo 18 LRSIC. A las sociedades les estará prohibido: I. Solicitar y otorgar información distinta a la autorizada conforme a esta ley y a las demás disposiciones aplicables; II. Explotar por su cuenta o de terceros, establecimientos mercantiles o industriales o fincas rústicas y, en general, invertir en sociedades de cualquier clase distintas a las señaladas en la presente ley, y III. Realizar actividades no contempladas en esta ley y demás disposiciones aplicables.

¹³⁴ Artículo 19 LRSIC. Se niegue reiteradamente a proporcionar información y documentos al Banco de México o a cualquiera de las comisiones encargadas de la inspección y vigilancia de las Entidades que solicite dicha información en los términos dispuestos por esta ley; II. Cometa de manera grave o reiterada violaciones al Secreto Financiero.

Cabe señalar que la autorización para consultar el historial de crédito de los consumidores en México deberá ser por escrito con la cual se garantizará que el cliente o usuario pueda estar enterado de quienes consultan su historial de crédito, dicha autorización tendrá una vigencia de un año, sin embargo, se podrá extender hasta dos años adicionales al año de vigencia, si el cliente lo autoriza expresamente¹³⁵. La información de las personas que las Sociedades de Información proporcionan a los acreedores o empresas comerciales se presenta en forma de “Reporte de Crédito”. Dichos reportes son utilizados comúnmente para determinar si las personas son sujetos de crédito o no, asimismo son determinantes para que las entidades financieras y empresas comerciales aprueben o rechacen las solicitudes de crédito de las personas. Es así, que se establece el reporte de crédito y reporte de crédito especial¹³⁶.

Para solicitar un reporte de crédito especial, los clientes tendrán derecho a solicitar a la sociedad a través de una unidad especializada para proporcionar

¹³⁵ Artículo 28 LRSIC. Las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente. La vigencia de la autorización prevista en el primer párrafo de este artículo será de un año contado a partir de su otorgamiento, o hasta dos años adicionales a ese año si el Cliente así lo autoriza expresamente. En todo caso, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente.

¹³⁶ Artículo 36 Bis LRSIC. Las Sociedades al emitir Reportes de Crédito y Reportes de Crédito Especiales, además de la información contenida en sus bases de datos, deberán incluir, la contenida en las bases de datos de las demás Sociedades. En todo caso, los reportes de crédito a que se refiere el presente artículo, deberán incluir, respecto de cada operación, al menos la información siguiente: I. El historial crediticio; II. Las fechas de apertura; III. Las fechas del último pago y cierre, en su caso; IV. El límite de crédito; V. En su caso, el saldo total de la operación contratada y monto a pagar, y VI. Las claves de observación y prevención aplicables.

dicho informe¹³⁷, esto con el fin de permitirle al cliente conocer de manera clara y precisa cuál es el estado de su historial de crédito, así también para poder realizar cualquier reclamación por un mal manejo de sus datos.

Entes facultados para sancionar a las Agencias de Información crediticia en México: Los entes facultados para sancionar a las Sociedades de Información Crediticia por el incumplimiento a la ley serán: el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

El Banco de México tiene la facultad de emitir regulaciones o disposiciones concernientes a la protección de los derechos de las personas respecto a su información crediticia. Dentro de las facultades del Banco de México se mencionan: Emitir las disposiciones de carácter general que deberán sujetar las SIC en sus operaciones y actividades¹³⁸. Solicitar información y documentos a las SIC para supervisión y divulgación estadística¹³⁹. Emitir disposiciones de carácter general para que las SIC proporcionen información

¹³⁷ Artículo 40 LRSIC. Los Clientes tendrán el derecho de solicitar a la Sociedad su Reporte de Crédito Especial, a través de las unidades especializadas de la Sociedad, de las Entidades Financieras o de las Sofomes E.N.R. o, en el caso de Empresas Comerciales, a través de quienes designen como responsables para esos efectos. Dichas unidades especializadas y los responsables mencionados estarán obligados a tramitar las solicitudes presentadas por los Clientes, así como a informarles el número telefónico a que hace referencia el penúltimo párrafo de este artículo. La Sociedad deberá formular el Reporte de Crédito Especial solicitado en forma clara, completa y accesible, de tal manera que se explique por sí mismo o con la ayuda de un instructivo anexo, y enviarlo o ponerlo a disposición del Cliente en un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la fecha en que la Sociedad hubiera recibido la solicitud correspondiente. El Reporte de Crédito Especial deberá permitir al Cliente conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio.

¹³⁸ Artículo 12 LRSIC.

¹³⁹ Artículo 17 LRSIC.

relativa a sus operaciones crediticias¹⁴⁰. Emitir disposiciones de carácter general para que las SIC eliminen información relativa a créditos menores a 1,000 UDIS¹⁴¹. Autorizar a las SIC los términos y condiciones bajo las cuales puedan pactar con las Entidades Financieras, la sustitución de la firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal¹⁴².

Fijar estándares en reglas de carácter general, que utilizarán las SIC entre sí para proporcionarse sus Bases Primarias de Datos, sólo en caso de que éstas no lleguen a un común acuerdo sobre los estándares¹⁴³. Determinar mediante reglas de carácter general, las cantidades que podrán cobrar las SIC que suministran a otras, sus Bases Primarias de Datos, tomando en cuenta los gastos e inversiones en que las primeras hayan incurrido para la integración y actualización de dichas bases, así como por la transmisión de la información respectiva¹⁴⁴. Establecer los términos en los cuales las SIC deberán atender las reclamaciones de las personas¹⁴⁵. Imponer sanciones a las SIC de carácter administrativas previstas en la LRSIC, las cuales caducarán en un plazo de cinco años, contado a partir de la realización de la infracción¹⁴⁶.

Las sanciones que imponga el Banco de México serán de 1,000 a 15,000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, las multas deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes a la

¹⁴⁰ Artículo 20 LRSIC.

¹⁴¹ Artículo 23 LRSIC.

¹⁴² Artículo 28 LRSIC.

¹⁴³ Artículo 36 LRSIC.

¹⁴⁴ Artículo 36 LRSIC.

¹⁴⁵ Artículo 42 LRSIC.

¹⁴⁶ Artículo 54 LRSIC.

notificación del oficio respectivo¹⁴⁷. Cuando las multas no se paguen en la fecha establecida, el monto de las mismas se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los términos que establece el Código Fiscal de la Federación para estos casos, divulgar las sanciones que al efecto se impongan por infracciones a la LRSIC o a las disposiciones de carácter general que de ella emanen, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, señalando exclusivamente la persona sancionada, el precepto infringido y la sanción impuesta¹⁴⁸.

Sanciones que impondrá Banco de México a las Sociedades de Información Crediticia son: las multas que el Banco de México impondrá a las Sociedades de Información Crediticia¹⁴⁹, serán multas de 500 a 10,000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal cuando: a) omitan ajustar sus operaciones y actividades a las disposiciones de carácter general¹⁵⁰; b) cuando las SIC omitan sujetarse en relación con el manejo y control de su base de datos, cuando se acuerde su disolución y liquidación¹⁵¹, c) en el momento en que las SIC se abstengan de proporcionar la información y documentos, así como la información estadística¹⁵², bien, lo hagan en contravención a las disposiciones de carácter general que emita el propio Banco; d) cuando las SIC omitan eliminar de su base de datos la información crediticia que el Banco de México establezca a través de disposiciones de carácter general expedidas¹⁵³; e) cuando las SIC se abstengan de observar los términos y condiciones, respecto a la forma en que podrán pactar con las

¹⁴⁷ Artículo 66 LRSIC.

¹⁴⁸ Artículo 56 LRSIC.

¹⁴⁹ Artículo 66 LRSIC.

¹⁵⁰ Artículo 12 LRSIC.

¹⁵¹ Artículo 16 LRSIC.

¹⁵² Artículo 17 LRSIC.

¹⁵³ Artículo 23 8 párrafo LRSIC.

Entidades Financieras la sustitución de la firma autógrafa en las autorizaciones del Cliente¹⁵⁴, f) en el momento en que las SIC omitan ajustar a las reglas de carácter general que emita el Banco de México, respecto a los estándares que utilizarán con otras Sociedades para proporcionarse sus Bases Primarias de Datos¹⁵⁵, g) en el caso que las SIC se abstengan de observar las reglas de carácter general, que se refieran a las cantidades que podrán cobrar por suministrar a otras Sociedades sus Bases Primarias de Datos¹⁵⁶; h) cuando las SIC omitan sujetarse a los plazos, tarifas y condiciones de los envíos de reportes a otras Sociedades¹⁵⁷, e i) en el momento en que las SIC se abstengan de atender las reclamaciones o en los términos que señale el Banco de México mediante disposiciones de carácter general¹⁵⁸.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores; esta comisión es creada en 1946 por iniciativa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de regular el mercado de valores y de vigilar el buen desarrollo del mercado y sus integrantes. Hasta 1995 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se denominaba Comisión Nacional Bancaria y de Seguros; existiendo a su vez la Comisión Nacional de Valores. En 1996 se fusionaron y actualmente se denomina Comisión Nacional Bancaria y de valores, la cual tiene por objeto regular y supervisar en el contexto de su competencia a las entidades financieras. Con ello se coadyuva a la estabilidad y adecuado funcionamiento del sector financiero en beneficio y protección de todos los usuarios¹⁵⁹.

¹⁵⁴ Artículo 28 LRSIC.

¹⁵⁵ Artículo 36 LRSIC.

¹⁵⁶ Artículo 36 LRSIC.

¹⁵⁷ Artículo 36 Bis. LRSIC.

¹⁵⁸ Artículo 42, LRSIC.

¹⁵⁹ www.eumed.net/libros-gratis/2007b/289/22.htm , sitio consultado el 20 de febrero de 2015.

La antes citada Comisión tiene por objeto supervisar y regular a las personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al citado sistema financiero¹⁶⁰. En relación a lo anterior, también supervisara y regulará a aquellas personas físicas y morales que llevan a cabo las actividades que señalan las leyes relativas a operaciones del sistema financiero.

Dentro de las funciones de la Comisión Nacional de Banco y Valores se enuncia: Procura la estabilidad y correcto funcionamiento de las instituciones financieras. Mantiene y fomenta el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, para proteger los intereses de los usuarios. Supervisa y regula a las personas físicas y morales cuando realizan actividades financieras previstas en la ley¹⁶¹.

La Comisión sancionara a las Sociedades de Información Crediticia que contravengan con lo establecido en la LRSIC¹⁶², de lo antes mencionado se citara como referencia un ejemplo en donde la Comisión multó a Sociedades de Información Crediticia por la falta de actualización de sus bases de datos por 143,650 pesos, las entidades que fueron sancionadas son: TransUnión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia, por 57 mil 460 pesos, por no eliminar en los términos y plazos señalados por la normatividad los registros de su base de datos¹⁶³.

Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una

¹⁶⁰ Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada Diario Oficial de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, el 28 de abril de 1995. Artículo 2 inciso final.

¹⁶¹ www.cnbv.gob.mx, sitio consultado el 20 de febrero de 2015.

¹⁶² Artículo 58, LRSIC.

¹⁶³ www.elfinanciero.com.mx/.../cnbv-multa-a-sociedades-de-informacion, sitio consultado el 22 de febrero de 2015.

Ley en la materia, seis años después en 1982 la institución ya tenía 32 oficinas en las principales ciudades del país. En la actualidad PROFECO cuenta con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones, lo cual suma un total de 51 oficinas en toda la República¹⁶⁴. La PROFECO, surge como institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas.

Las atribuciones de ésta entidad consiste: promover y proteger los derechos del consumidor, y aplicar las medidas necesarias para dar equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente¹⁶⁵.

Las reclamaciones que los clientes realicen en contra de los usuarios, empresas comerciales serán ante la Profeco, las cuales serán tramitadas

¹⁶⁴ http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/q_somos.asp, sitio consultado el 23 de febrero de 2015.

¹⁶⁵ www.uaem.mx/sites/default/files/serviciosocial/profeco.pdf, sitio consultado el 24 de febrero de 2015.

conforme a los procedimientos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, también podrán presentar reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de los usuarios de entidades financieras o Sofomes E.N.R., las cuales serán tramitadas conforme a los procedimientos previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros¹⁶⁶.

La PROFECO y la CONDUSEF sancionaran a las Sociedades de Información con multa de 100 a 1,000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, respectivamente¹⁶⁷.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene como propósitos principal Fomentar la educación financiera entre la población. Desarrollar productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros. Buscando siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras.

Las Sociedades de Información Crediticia deberán poner a disposición una vez se haya actualizado la información Crediticia contenida en su base de datos, a la Comisión un listado de los registros que por cualquier causa hubiesen sido eliminados, incluidos o modificados como resultado de la reclamación presentada por el Cliente¹⁶⁸. Trimestralmente, las Sociedades de Información según corresponda deberán poner a disposición de la CONDUSEF o de la PROFECO, el número de reclamaciones en relación a la información Contendida en su base de datos¹⁶⁹.

¹⁶⁶ Artículo 48 Inciso 3 LRSIC.

¹⁶⁷ Artículo 68, LRSIC.

¹⁶⁸ Artículo 49, LRSIC.

¹⁶⁹ Artículo 50, LRSIC.

Cada uno tendrá sanciones establecidas a imponer así como el monto según la infracción que se haya cometido por parte de las Sociedades de Información Crediticia y también sancionara a los usuarios (agentes económicos) que proporcionen la información a dichas sociedades. Estas sanciones se impondrán según lo contenido en el artículo 51 LRSIC¹⁷⁰. Así mismo se podrá sancionar a los usuarios que proporcionan la información a las sociedades de información crediticia por el daño que esta cause a los clientes cuando exista culpa grave, dolo o mala fe al proporcionar dicha información.

Las sanciones se impondrán dependiendo de la negligencia de los usuarios de las Sociedades de Información Crediticia. En cuanto al tiempo de permanencia de los datos negativos en las bases de datos en las Sociedades de información Crediticia será por 48 meses equivalente a 4 años¹⁷¹. Las multas impuestas deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes a aquél en que surta efectos la notificación del oficio respectivo, en el caso que no fueren canceladas en los quince días establecidos, se actualizara el monto de las mismas desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que se realice el pago, en los términos que establece el Código Fiscal de la Federación para estos casos pero si se pagara en los quince días hábiles se reducirá en un 20% de su monto, sin

¹⁷⁰ Artículo 51, LRSIC. 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. Los Usuarios que proporcionen información a las Sociedades igualmente responderán por los daños que causen al proporcionar dicha información, cuando exista culpa grave, dolo o mala fe.

¹⁷¹ Artículo.23 párrafo 8 LRSIC. Las Sociedades deberán eliminar la información relativa a créditos menores al equivalente a mil UDIS en los términos que establezca el Banco de México mediante disposiciones de carácter general; asimismo, en dichas disposiciones se podrá determinar un monto y plazo de referencia para eliminar el registro de saldos residuales de cuantías mínimas, el cual no podrá ser superior a cuarenta y ocho meses.

necesidad de que la autoridad que la impuso dicte nueva resolución, siempre y cuando no se interponga medio de defensa alguno¹⁷².

Se considerarán infracciones graves lo previsto en los artículos y romanos siguientes; artículos 60¹⁷³ VIII y XXII, 61¹⁷⁴, IV, VIII, IX, X y XVII, y 62¹⁷⁵, I, II y III. Asimismo se considerara grave cuando se brinde información falsa o que dolosamente induzca al error, por ocultamiento u omisión. El procedimiento administrativo se dará por iniciado cuando el Banco de México, la Comisión, la PROFECO o la CONDUSEF, según corresponda, notifiquen al presunto infractor las irregularidades vertidas en su contra¹⁷⁶.

El presente estudio comparativo de la legislación mexicana como salvadoreña versara en establecer aquellos factores que serán determinantes para concluir en las deficiencias o avances que cada una contienen en su cuerpo normativo en relación a la protección de los datos personales de los consumidores. Aunado a la situación el ámbito de aplicación tanto en México como en El Salvador se relaciona, dichas legislaciones están dirigidas a los mismos sujetos, los burós de crédito

¹⁷² Artículo 56 LRSIC.

¹⁷³ Artículo 60 LRSIC. VIII. La Sociedad, sus empleados o funcionarios, proporcionen a los Usuarios información que incluya la identidad de los acreedores, en contravención a lo previsto por el artículo 27; XII. La Sociedad omita proporcionar al Cliente el Reporte de Crédito Especial, en la forma y términos establecidos en el artículo 40.

¹⁷⁴ Artículo 61 LRSIC. IV. La Sociedad omita incorporar, modificar o eliminar la información de su base de datos, en los supuestos previstos en el artículo 44; VIII. La Sociedad no se abstenga de prestar el servicio a las Empresas Comerciales y Sofomes E.N.R que hayan incurrido en violación al Secreto Financiero, cuando lo haya instruido alguna autoridad en términos del artículo 52, último párrafo IX. La Entidad Financiera no actualice ante la Sociedad la información relativa al pago realizado por el Cliente, en el plazo señalado en el artículo 20, cuarto párrafo. La Sociedad no actualice la información del pago realizado por el Cliente, una vez que se lo informe el Usuario, en el plazo establecido en el artículo 20, último párrafo; XVII. La Sociedad que no elimine de la base de datos la información a que se refiere el artículo 23 en los plazos y condiciones señalado en dicho artículo.

¹⁷⁵ Artículo 62 LRSIC.. La sociedad lleva a cabo actividades distintas a las establecidas en el artículo 13.

¹⁷⁶ Artículo 54 Inciso 2 LRSIC.

encargados de recopilar, almacenar o distribuir información crediticia de los consumidores.

La LRSIC establece avances de protección de los datos personales de las personas resguardadas en los buro de crédito, en efecto por ser un país compuesto por Estados que dan como resultado una mayor población de consumo, por ello se hace necesario que el legislador se vea en la necesidad de establecer que sea compartida la facultad de sancionar a las Sociedades de Información Crediticia. Al contrario de El Salvador, por ser un país con poca longitud territorial, no es necesario compartir con otros entes la facultad de sancionar a los agentes económicos y las agencias de información.

En El Salvador será la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) la encargada de autorizar a las agencias de información crediticia¹⁷⁷. De igual manera será la facultada de sancionarlas o suspenderlas para realizar sus operaciones cuando incumplan las prohibiciones establecidas en la ley¹⁷⁸. Resulta asimismo interesante establecer que en El Salvador la LRSIHCP no establece el tiempo de vigencia de la autorización, o permiso que brinda el consumidor al agente económico o agencia de información crediticia, para que estos puedan consultar su historial crediticio¹⁷⁹. Se cree evidente que al no establecer un tiempo de validez de dicha autorización en la LRSIHCP se estará dejando abierta la posibilidad que los agentes económicos y agencias

¹⁷⁷ Artículo 8 LRSIHCP. Toda persona jurídica pública o privada que desee operar una agencia de información de datos sobre historial de crédito de las personas, deberá solicitar autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero para ejercer dicha actividad.

¹⁷⁸ Artículo 19 LRSIHCP. Prohibiciones a las agencias de información con relación a sus bases de datos.

¹⁷⁹ Artículo 15 LRSIHCP. El agente económico solo podrá tener acceso para consultar información del historial crediticio del consumidor o cliente, con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida. La autorización a que se refiere este artículo, deberá constar en un documento especial extendido al efecto y no podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos que el consumidor suscriba con el agente económico.

de información crediticia actúen arbitrariamente ante el uso, manejo y resguardo de los datos tratados en los buros de crédito, generando así la pérdida de la seguridad jurídica frente a la aplicación de la Ley antes citada. Ahora bien se considera que lo antes expuesto es uno de los vacíos que el legislador no previno y que hoy en día es una de las causas por las que se realiza un mal tratamiento de los datos en los burós de crédito.

En México como en El Salvador el consumidor podrá exigir la ratificación, modificación y eliminación de la información tan pronto tenga conocimiento que los datos proporcionados han sido alterados o mal suministrados en el buró de crédito¹⁸⁰. En ese mismo contexto los consumidores deberán exigir el cumplimiento a las normativas desarrolladas con anterioridad, en tanto, que si una persona se encuentre mal calificada porque se ha transmitido información desactualizada, falsa, o errónea sobre su historial crediticio, se afectaría en gran manera no solo la seguridad jurídica del cumplimiento a lo descrito en la Ley que garantiza la protección y el buen uso de sus datos resguardados en los bancos de datos, sino también afectaría su economía.

Cabe considerar que los datos negativos en El Salvador permanecerán en los burós de crédito por un periodo no mayor a 3 años¹⁸¹. Partiendo de ésta afirmación se considera que dentro de este periodo están dos aspectos

¹⁸⁰ Artículo 14 (e) LRSIHCP. Rectificación, modificación y eliminación de la información: 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, podrá exigir su rectificación, modificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Capítulo V de esta Ley.

¹⁸¹ Artículo 5 Inciso 3 LRSIHCP. La Superintendencia del Sistema Financiero deberá dictar las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre historial de crédito; así como determinar el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre historial de crédito en las bases de datos de las referidas agencias de información, el cual no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos.

importantes, es decir, que está permanencia por tres años de los datos negativos en los burós de crédito es una especie de sanción para el consumidor, que a consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones de pago, tendrá la restricción de que se le abran nuevos créditos hasta que sean canceladas las obligaciones incumplidas.

Esto por una parte, ahora bien, desde otra perspectiva se plantea el problema que con base a esta disposición, aun el consumidor cancelando lo adeudado, este no podrá adquirir nuevos créditos, sino hasta después de tres años; en otras palabras si bien es cierto el consumidor incumplió con lo reglado con el agente económico, sin embargo, esta disposición presenta un límite para que el consumidor pueda después de haber cumplido sus obligaciones poder ser sujeto a créditos, aunando la situación antes planteada es procedente una reforma a las leyes comparadas respecto a que se modifique el tiempo de permanencia de los datos negativos en los buros de créditos por representar una afectación a los derechos de los consumidores.

Como seguimiento a esta actividad en El Salvador los entes facultados para sancionar a los agentes económicos y agencias de información de datos serán: La SSF y la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador. Así también la SSF sancionara a las agencias de información de datos, cuando del resultado del monitoreo e inspección se encontrasen infracciones a la ley¹⁸². Así mismo el Tribunal Sancionador sancionara a los agentes económicos y agencias de información de datos que incumplan lo establecido en la norma¹⁸³. En México esta facultad como ya antes se

¹⁸² Artículo 5 inciso 4 LRSIHCP.

¹⁸³ Artículo 6 inciso 2 LRSIHCP.

desarrolló estará compartida, dando así una mayor cobertura de supervisión, vigilancia y monitoreo del cumplimiento de la LRSIC.

Con referencia a lo expuesto en la LRSIHCP se denota una desventaja puesto que se considera que de ser compartida la función de sancionar con las entidades encargadas de todos aquellos entes que resguarden datos de los consumidores, se tendría un mayor control y manejo de la supervisión de los agentes económicos y agencias de información que incumplan con lo establecido en la Ley. La LRSIC en México contempla dentro de su cuerpo normativo una mayor protección de los datos personales, muestra de ello es que desde la entrada en vigencia la LRSIC, se han realizados alrededor seis reformas desde el 23 de Enero de 2004 hasta la última reforma realizada el 10 de Enero de 2014; a diferencia de la LSHICP que desde la entrada en vigencia solo ha presentado una reforma. Por tanto, México es notorio que las normativas expuestas buscan de igual manera regular la autorización y el funcionamiento de las entidades que se dediquen al manejo, tratamiento y resguardo de los datos personales de los consumidores en los burós de crédito.

4.2. Análisis comparativo con la legislación de Panamá

Conforme a la necesidad de una mayor protección de los derechos de los consumidores en Panamá es creada la Ley N° 24 Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes (QRSIHCCC), que tiene como objeto proteger y garantizar la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito¹⁸⁴.

¹⁸⁴ Ley No. 24 Que Regula el Servicio de Información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores (QRSIHCCC), Gaceta oficial: 24559, rollo 552, publicada el 24-05-2002, www.legalinfo-panama.com/legislacion/00297.pdf, sitio consultado el 03 de mayo de 2015.

De allí pues que al realizar este análisis comparativo de la legislación panameña¹⁸⁵, respecto a la salvadoreña se establecerán las ventajas o desventajas en relación a la LRSHICP.

El Ministerio de Comercio e Industrias será el ente encargado de "expedir y revocar la autorización de las personas naturales o jurídicas que soliciten ejercer como agencia de información de datos. Asimismo mantendrá un registro de éstas e inspeccionará y verificará que cumplan con los requisitos de seguridad confiabilidad y actualización de los datos de los consumidores y clientes, así como también sancionara a las agencias de información de datos como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección¹⁸⁶".

Ente facultado de conocer las quejas de los consumidores y sancionar a los agentes económicos y agencias de información de datos, es la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, será la encargada de conocer y atender las quejas que los consumidores tuviesen respecto al incumplimiento de la ley.

Las facultades de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor son: "Supervisar e investigar el actuar de los agentes económicos y las agencias de información de datos. Sancionar a los agentes económicos y agencias de información de datos, cuando del resultado de las investigaciones de las quejas de los consumidores se determinara que existe

¹⁸⁵ Esta Ley tiene como objetivo: Proteger y garantizar la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito. Sin embargo el 18 de mayo del 2006 se realiza una modificación fue así que a partir de dicha modificación podrán ser incluidos en el historial de crédito de las personas los servicios públicos residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura, los agentes económicos lo envían una vez el consumidor haya otorgado su consentimiento a estos.

¹⁸⁶ Artículo 7 LEY N° 24 QRSIHCCC.

infracción a la norma jurídica. Solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, a fin de realizar las investigaciones administrativas relacionadas exclusivamente, y en cada caso, con la queja presentada. Remitir mensualmente al Ministerio de Comercio e Industrias copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, que se impongan a las Agencias de Información de Datos"¹⁸⁷.

Es por ello, que esta LEY N° 24 QRSIHCCC, establece el tiempo de permanencia de los datos personales en los buros de crédito será de siete años a partir de la recepción del último pago¹⁸⁸. En tanto, esto difiere de la LRSIHCP ya que en El Salvador los datos de los consumidores no podrán permanecer más de tres años, para los datos negativos¹⁸⁹, en la agencia de información¹⁹⁰. Entiéndase por datos negativos aquella información generada por el incumplimiento de las obligaciones contraídas con el agente económico.

Asimismo, el artículo 21 de la LEY N° 24 QRSIHCCC determina una la tasa de expedición como requisito para funcionar como Agencia de Información la cual se utilizaran exclusivamente para sufragar los gastos que ocasionen la prestación de servicios de autorización y fiscalización, esta será depositada en una cuenta especial, de acuerdo con las normas presupuestarias, y

¹⁸⁷ Artículo 8 LEY N° 24 QRSIHCCC.

¹⁸⁸ Artículo 26 inciso 1, LEY N° 24 QRSIHCCC, Los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes incorporados en una base de datos administrada por una agencia de información, prescribirán a los siete años contados a partir de la fecha de recepción del último pago correspondiente obligación.

¹⁸⁹ Datos negativos: Es la información relativa a la morosidad o el retraso en el cumplimiento de las obligaciones crediticias de los consumidores o clientes que constan en una base de datos.

¹⁹⁰ Artículo 5 inciso 3 LRSIHCP, el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre historial de crédito en las bases de datos de las referidas agencias de información, el cual no podrá ser mayor de tres años, para los datos negativos.

estarán sujetas a los controles fiscales establecidos¹⁹¹, así también será indispensable como requisito para la autorización de agencia de información una licencia comercial¹⁹².

Sin embargo, la legislación salvadoreña no regula dentro de los requisitos para funcionar como agencia de información dicha tasa y licencia presentando así una desventaja frente a la LEY N° 24 QRSIHCCC en razón que esta exige una mayor rigidez de requisitos para funcionar como agencia de información de datos, en tanto, se considera que de incluirse estos requisitos en la LRSIHCP estas agencias estarían más atentas al cumplimiento de la ley, y como consecuencia se tendría un mejor tratamiento de los datos personales de los consumidores.

La modificación de registro en cuanto a cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, en panamá serán quince días posteriores a la fecha que se produjo¹⁹³, en el salvador la modificación de registro será dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que se produjo. La LEY N° 24 QRSIHCCC señala que las personas naturales o jurídicas que soliciten funcionar como agencia de información de datos, deberán expedir un cheque certificado o de gerencia que será el equivalente, del el valor de la

¹⁹¹ Artículo 21. LEY N° 24 QRSIHCCC. Tasa de expedición. Se fija la tasa por expedición de la autorización en la suma de setecientos cincuenta balboas (B/. 750.00), y la tasa anual por servicio de fiscalización a las agencias de información de datos sobre historial de crédito, en la suma de quinientos balboas. (B/. 500.00)

¹⁹² Artículo 22, LEY N° 24 QRSIHCCC. Adicional a la autorización de que trata el capítulo anterior, todas las personas naturales o jurídicas que deseen operar una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deben contar con Licencia Comercial Tipo A.

¹⁹³ Artículo 20 LEY N° 24 QRSIHCCC. Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, deberá ser comunicado por el representante legal de la agencia de información de datos sobre posteriores a la fecha en que se produjo.

tasa de expedición, y seguro de responsabilidad civil mientras realice la función de agencia de información¹⁹⁴.

A diferencia de El Salvador que solo determina en la ley en comento los requisitos para personas jurídicas¹⁹⁵, dando así una irregularidad a su normativa ya que en su ámbito de aplicación incluye a la personas naturales¹⁹⁶, sin embargo, al momento de establecer requisitos para la autorización de las agencias de información de datos solo retoma a la personas jurídicas; y en dichos requisitos no se establece seguro de responsabilidad civil, por lo que consideremos que en relación a este artículo la ley de Panamá lleva ventaja en cuanto a la legislación salvadoreña.

Dentro de los deberes de las agencias de información de datos en Panamá estas tendrán que informar de manera verbal, sobre su historial de crédito al consumidor o cliente¹⁹⁷; no así en El Salvador ya que estas informaran de manera escrita sobre su historial crediticio o suministrar al consumidor o cliente que lo solicite, copia del mismo¹⁹⁸.

¹⁹⁴ Artículos 12 y 13 LEY N° 24 QRSIHCCC. Solicitud para personas naturales, y documentación adjunta. Cheque certificado o cheque de gerencia a favor del Ministerio de Comercio e Industrias por el valor de la tasa de expedición. 2. Historial policivo del solicitante. 3. Seguro de responsabilidad civil por un monto de doscientos mil balboas (B/.200,000.00), mientras realice la actividad.

¹⁹⁵ Artículo 10 LRSIHCP. La solicitud para personas jurídicas será presentada por el representante legal, en papel simple o en formulario que se proporcionará para tal fin.

¹⁹⁶ LEY N° 24 QRSIHCCC. La presente Ley será aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

¹⁹⁷ Artículo 28 LEY N° 24 QRSIHCCC. Deberes de las agencias de información de datos, Informar, de manera verbal, sobre su historial de crédito al consumidor o cliente.

¹⁹⁸ Artículo 17 letra a) LRSIHCP, Informar, de manera escrita, sobre su historial crediticio o suministrar al consumidor o cliente que lo solicite, copia del mismo.

En cuanto a los deberes y obligaciones de los agentes económicos, Panamá en sus artículos 29 y 29 A¹⁹⁹, comprende de manera exhaustiva y muy completa el manejo y actuar de estos en concordancia con las agencias de información de datos, por lo que detalla por medio de 5 numerales, que tratamiento se les darán a los datos de los consumidores en cuanto ellos los procesen; así también detalla en su artículo 29 A, las prohibiciones para la agencias de crédito.

En El Salvador encierra en sus artículos 17 y 18, los deberes y obligaciones de los agentes económicos y agencias de información de datos²⁰⁰; sin embargo, al comparar el contenido de cada numeral, nos da como resultado una deficiencia en relación a Panamá en sus numerales 1, 2,3; ya que a pesar que hay mucha similitud en algunos de sus numerales, está le da ventaja a la legislación salvadoreña, por la razón que Panamá le da más

¹⁹⁹ Artículo 29 LEY N° 24 QRSIHCCC. Deberes y obligaciones de los agentes económicos. Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes: 1. Proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliadas. Además, Los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores y clientes cuales son las agencias de información de datos y/o agentes económicos con quienes tienen acuerdo de afiliación a su base de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el periodo o plazo para actualizar la información; según el tipo de operación de crédito que mantengan con el consumidor o cliente, que en ningún caso será mayor a un mes calendario después de cualquier modificación de datos; y cuál es el criterio utilizado por ellos para la mora o, retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia 2. 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. 3. Actualizar la información sobre el historial de los consumidores o clientes, dentro del término establecido en los numerales 2 y 7 del artículo 23 de la presente ley. 4. Brindar la información de les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales. 5. Atender las quejas que, por escrito, les presenten los consumidores o clientes.

²⁰⁰ Artículos 17 y 18 LRSIHCP. Deberes de las Agencias de Información de Datos Artículo 17.- Las personas jurídicas que operen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes: a) Informar, de manera escrita, sobre su historial crediticio o suministrar al consumidor o cliente que lo solicite, copia del mismo. b) Actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos. C) En aquellos casos en los que se trate de rectificación de datos relativos al historial de crédito, se tendrá un período de cinco días como máximo para hacerlo, entre otras.

preponderancia a los consumidores en cuanto a la información que estos tienen que tener en el manejo de sus datos personales; tal es el caso que en Panamá en el artículo antes mencionado (artículo 29), en el numeral 1, establece que es deber y obligación de los agentes económicos comunicar al consumidor con que agencias de información de datos u otros agentes económicos tienen acuerdo de afiliación a su banco de datos, como se ingresan los datos, cual es el período en el que se estarán actualizando²⁰¹.

El tiempo en el que el agente económico deberá responder a la presentación de la solicitud del consumidor, en el caso de Panamá será por escrito, en un plazo no mayor de tres días²⁰²; en cuanto a El Salvador será en un plazo no mayor de cinco días hábiles de igual forma será por escrito²⁰³. Ahora bien en Panamá respecto al tiempo en que la autoridad de protección al consumidor y defensa de la competencia, tendrá para presentar el requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, será un término de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen Pertinentes²⁰⁴.

²⁰¹ Artículo 29 numeral 1 LEY N° 24 QRSIHCCC. Deberes Y obligaciones de los Agentes Económicos los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones, proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos a las que están afiliados. Además, los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores o clientes cuales son las agencias de información de datos y / o agentes económicos con quien tienen afiliación a su base o banco de datos, como se ingresa la información en la base o banco de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el periodo o plazo para actualizar la información.

²⁰² Artículo 33 LEY N° 24 QRSIHCCC. Presentación de la solicitud ante el agente económico y plazo para responderla.

²⁰³ Artículo 22 LRSIHCP. Presentación de la Solicitud ante el Agente Económico o Agencia de Información de Datos.

²⁰⁴ Artículo 35 Inc. 2° LEY N° 24 QRSIHCCC. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes.

A diferencia de El Salvador la Defensoría del Consumidor tendrá un término de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento para presentar el requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos²⁰⁵. La diferencia entre estos artículos versa en los términos de presentación del requerimiento por lo que en Panamá será tres días y en El Salvador cinco días hábiles.

En Panamá la autoridad de protección al consumidor y defensa de la competencia con fundamento en la solicitud presentada por el consumidor o cliente dictara una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes, y se deberá ejecutar en el término de tres días hábiles, contado a partir de fecha de la notificación de la resolución respectiva, so pena de desacato²⁰⁶. No siendo igual el término en El Salvador ya que la Defensoría del Consumidor dictará una resolución con fundamento en la solicitud presentada por el consumidor o cliente, dentro de los cinco días hábiles siguiente y deberá ejecutarse en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación²⁰⁷.

El cuerpo normativo de Panamá hace la clasificación de las infracciones en leves, graves, y muy graves; por lo que las infracciones leves serán sancionadas por amonestación escrita por primera vez, las graves serán sancionadas con multa de mil balboas (B/. 1,000.00) a Cinco mil balboas (B/. 5,000.00) la primera vez; y las muy graves con multa de cinco mil balboas

²⁰⁵ Artículo 24 LRSIHCP. 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.

²⁰⁶ Artículo 36 LEY N° 24 QRSIHCCC.

²⁰⁷ Artículo 25 LRSIHCP

con centésimo (B/. 5,000.01) a diez mil balboas (B/. 10,000.00.)²⁰⁸. En El Salvador las infracciones son clasificadas en graves y muy graves²⁰⁹.

De las sanciones que imponga la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a los agentes económicos y agencias de información de datos se emitirá resolución, que admitirá recurso de apelación²¹⁰, en El Salvador las resoluciones que emita el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor solo admitirá recurso de revocatoria²¹¹.

En El Salvador el procedimiento administrativo sancionador será bajo los parámetros de la entidad supervisora siendo esta la ley de protección al consumidor (LPC)²¹². A diferencia de Panamá que no establece un procedimiento con el que se sancionarán a los agentes económicos y agencias de información de datos.

Panamá y El Salvador países centroamericanos con grandes avances en la protección del historial de crédito de las personas o clientes, sus cuerpos normativos recogen en cada uno de sus artículos la forma adecuada que los agentes económicos y agencias de información deben de manejar los datos personales de los consumidores, así como también los lineamientos necesarios para que no se abuse de la información almacenada en los

²⁰⁸ Artículo 38, 39, 40, 41, 42 LEY N° 24 QRSIHCCC

²⁰⁹ Artículos 27, 28, 29, 30.LRSIHCP

²¹⁰ Artículo 37 LEY N° 24 QRSIHCCC. Las resoluciones de dicte la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia admitirán Recurso de Apelación ante el Pleno de los Comisionados.

²¹¹ Ley de Protección al Consumidor, decreto legislativo 666, publicado en el Diario Oficial 58, Tomo N° 330 del 22 de marzo de 1996. Artículo 147 inciso 2 Las resoluciones definitivas del tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.

²¹² Artículo 30 inciso 3 LRSIHCP. El procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la Ley de la respectiva entidad supervisora.

bancos de datos. Al comparar estas evidencias se determina que la LEY N° 24 QRSIHCCC comprende mayores avances respecto a la protección de los datos de los consumidores en los burós de crédito, como antes ya se expuso las agencias de información de datos tendrán que cumplir con los requisitos de un cheque certificado o de gerencia que será el equivalente al valor de la tasa de expedición y contar con licencia para funcionar como tal.

En tanto se considera que existe gran similitud y pocas diferencias en dichas leyes, sin embargo, de esas diferencias; Panamá contiene una mayor cobertura en cuanto a la información que se les debe de brindar a las personas o clientes , ya que al verificar en los deberes y obligaciones de los agentes económicos y agencias de información de datos, le dan mucho énfasis a la información que se debe de proporcionar del historial de crédito del consumidor, es decir en darle a conocer al consumidor cual es el manejo que se le dan a sus datos personales, con cuales agentes económicos o agencias de información de datos mantienen convenios para la transmisión de los datos personales, cual es la forma de actualizar sus datos.

Por tanto, Panamá como El Salvador a pesar que en su esfera jurídica contienen normativa específica que regula el historial crediticio de las personas, aun es necesario que se realicen reformas e inclusive que se adicionen artículos en los que se contemple su propio procedimiento administrativo sancionador.

4.3. Análisis comparativo con la legislación de República Dominicana

Al analizar la legislación comparada con el objeto de estudio de investigación relacionada con la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), se concluye que en

República Dominicana en materia de protección de la información crediticia de los consumidores se ha dado un avance significativo, por medio de aprobación de la Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información²¹³, regulando la forma de constitución de una sociedad, su funcionamiento y su extinción, protegiendo al titular de la información de los abusos del mercado, garantizando el respeto a los derechos de privacidad, veracidad, precisión, la actualización efectiva, la confidencialidad y el uso apropiado de la información. Por tanto, es de importancia señalar ésta ley porque contenía regulaciones similares a las de El Salvador, con variaciones o modificaciones mínimas. Se considera esta ley la más similar, con la diferencia del año de la aprobación, debido a que en El Salvador se aprobó en el año 2011 y en República Dominicana en el año 2005.

Sin embargo, en la búsqueda de una mayor protección integral de los datos de las personas, el 26 de noviembre de 2013, es aprobada una nueva Ley sobre la Protección de Datos de Carácter Personal (LSPDCP)²¹⁴, que deroga a la Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información del año 2005.

Esta ley es de carácter general, sin embargo, dentro de su cuerpo normativo regula de manera específica la protección de los datos de carácter crediticio, de igual manera determina la forma de como constituir una sociedad de

²¹³ Ley que se aprobó el 18 de agosto de 2005. Ley # 288-05, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.

²¹⁴ Ley N° 172-13 Ley Sobre la Protección de Datos de carácter personal, aprobada el día 26 de Noviembre del año 2013, y entra en vigencia el 13 de Diciembre del mismo año, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.

información crediticia, dirigido a la protección integral de los datos personales basados en el objeto de dicha ley en comento.²¹⁵

En el Salvador, entró en vigencia en el mes de octubre del 2011 la LRSIHCP; con el objeto principal proteger los derechos de los consumidores o clientes, en relación a los derechos al honor, intimidad personal y familiar y, la propia imagen²¹⁶, derechos consagrados en la Constitución salvadoreña en su art. 2 inciso 2.

Al referirse al ámbito de aplicación en República Dominicana, ésta se aplicará, en todo el territorio nacional y sus normas son de carácter público; en base al artículo 3 LSPDCP²¹⁷. Así mismo en su artículo 2²¹⁸. LSPDCP determina el alcance de la ley; y se aplicará a los datos de carácter personal registrados en cualquier banco de datos y al uso de los datos en los ámbitos públicos y privados.

²¹⁵ Artículo 1 LSPDCP esta ley tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean éstos públicos o privados, así como garantizar que no se lesione el derecho al honor y a la intimidad de las personas, y también facilitar el acceso a la información que sobre las mismas se registre, de conformidad a lo establecido en el artículo 44 de la Constitución de la República Dominicana. Del mismo modo, regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las Buros de Información Crediticia (BIC), así como la prestación de los servicios de referencias crediticias y el suministro de la información en el mercado, garantizando el respeto a la privacidad y los derechos de los titulares de la misma, promoviendo la veracidad, la precisión, la actualización efectiva, la confidencialidad y el uso apropiado de dicha información. En ningún caso se afectarán las fuentes de información periodísticas.

²¹⁶ Artículo 1. LRSIHCP La presente Ley tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes...

²¹⁷ Artículo 3.LSPDCP Ámbito de aplicación. Las normas de la presente ley son de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional.

²¹⁸ Artículo 2.LSPDCP Alcance. La presente ley es de aplicación a los datos de carácter personal registrados en cualquier banco de datos que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos en los ámbitos público y privado.

En cambio en El Salvador, el ámbito de aplicación se determina, que les será aplicado a todos aquellos agentes económicos, personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que por su actividad comercial, manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, de la misma manera será aplicada a las agencias de información de datos. En ambos casos se exceptuara a la SSF; artículo 2 LRSIHCP²¹⁹.

En cuanto a los principios la ley de República Dominicana, regula ocho principios, de los cuales en cuatro de ellos se encuentra similitud con los principios de la legislación salvadoreña²²⁰. En relación a la autoridad competente para autorizar a las Burós de Información Crediticia (BIC) en

²¹⁹ Artículo 2. LRSIHCP La presente Ley será aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado. También será aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

²²⁰ Artículo 5.- LSPDCP 2. Calidad de los datos. El tratamiento de los datos e informaciones personales o sus bienes deberá hacerse respetando el principio de calidad, Los datos personales que se recojan a los efectos de su tratamiento deben ser ciertos, adecuados y pertinentes en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido. 3. Derecho de información. Cuando se recaben datos personales que requieran del consentimiento del titular de los datos, para que se les pueda dar el tratamiento de datos o ser cedidos después de obtener dicho consentimiento, se deberá informar previamente, a por lo menos uno de los titulares de los datos, en forma expresa y clara. 5. Seguridad de los datos. El responsable del archivo de datos personales y en su caso, el encargado del tratamiento, deberán adoptar e implementar las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para salvaguardar los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento, consulta o acceso no autorizado. 6. Deber de secreto. El responsable del archivo de datos personales y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del archivo de datos personales o, en su caso, con el responsable del mismo, salvo que sea relevado del deber de secreto por resolución judicial y cuando medien razones fundadas relativas a la seguridad pública, la defensa nacional o la salud pública.

República Dominicana será la Superintendencia de Bancos, junto con la Junta Monetaria.

La autorización se tramitará, por medio de una solicitud artículo 31 LSPDCP²²¹; en El Salvador, será la SSF la encargada de autorizar a las agencias de información de datos artículo 5 inciso 1 LRSIHCP²²², además, tendrán la función de fiscalizar y podrán revocar la autorización.

Las BIC, tendrán que cumplir los deberes y prohibiciones que la ley les impone para una protección efectiva de los datos de los titulares, entre los deberes que las SIC, deben de cumplir esta el garantizar al titular el ejercicio del Derecho de Habeas Data²²³, tomar las medidas de seguridad para impedir la adulteración de la información, perdida, consulta y uso o acceso no autorizado, realizar oportunamente las actualizaciones, rectificaciones o supresiones de los datos, tramitar las consultas o reclamaciones de los titulares de la información, además tendrán que adoptar un manual interno de políticas y procedimientos, artículo 13 LSPDCP. En El Salvador, se encuentra regulado en su artículo 17 LRSIHCP, lo cual implica que el Habeas Data es un mecanismo idóneo de protección del derecho a la autodeterminación informativa.

²²¹ Artículo 31.-LSPDCP La solicitud para operar como Sociedad de Información Crediticia (SIC) se formalizará por ante la Superintendencia de Bancos, la cual tramitará la solicitud con su opinión a la Junta Monetaria..

²²² La Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas. Artículo 5 inc. 1 LRSIHCP

²²³ Es la acción jurisdiccional normalmente constitucional, que puede ejercer cualquier persona física o jurídica, que estuviera incluida en un registro o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, en registros informáticos o no, a fin que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuere falsa o estuviera desactualizada.

En cuanto a las prohibiciones estas se regulan en la LRSIHCP, en los artículos 66, 67, 68 y 69. Las sociedades de información, no deberán incluir en su base de datos información de los titulares, características morales y emocionales, ideología y opiniones políticas, creencia religiosa, estado de salud, etc. Para el caso de el Salvador estas prohibiciones se encuentran reguladas en el artículo 19 LRSIHCP.

Para realizar una reclamación de modificación, rectificación y cancelación de la información del titular, en República Dominicana la LSPDCP, lo regula en el artículo 25 este iniciará con la presentación de la reclamación por instancia o por acto de alguacil²²⁴, esta deberá contar por escrito, deberá adjuntar la documentación que funde su inconformidad en caso de no contener dicha documentación deberá explicarlo en la reclamación. Recibida la reclamación la SIC, deberá entregarla a la unidad especializada de las entidades de intermediación financiera o, en el caso de agentes económicos, a quienes designe para tales fines, dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha que la sociedad de información recibió dicha reclamación, las unidades especializadas de las entidades de intermediación financiera o, en caso de agentes económicos, deberán responder por escrito a la reclamación del titular de la información en un plazo de diez días hábiles. Una vez la SIC, notifique al aportante de datos respectivos, deberá incluir en sus registros la leyenda, registro impugnados por Habeas Data. Después de finalizado todo el proceso de reclamación si el interesado no se encuentra inconforme con la decisión podrá iniciar un proceso ante los tribunales.

En la legislación salvadoreña esta reclamación se regula en el artículo 14 literal “e” como un derecho y establece el procedimiento en su artículo 20

²²⁴ Es el acto de notificación realizado por un funcionario de un tribunal que está autorizado para realizar judicial y extrajudicial actos de notificación.

LRSIHCP la cual se puede realizar ante la agencia de información de datos, ante el agente económico y la Defensoría del Consumidor.

En cuanto a las sanciones que se podrán imponer en el incumplimiento de la ley, para el caso de República Dominicana, establece que el órgano encargado de sancionar administrativamente será la Superintendencia de Bancos artículos 81, 82, 83, y 84 LSPDCP²²⁵, estas sanciones serán graves, excepcionales así mismo se podrá revocar la autorización de operar como SIC.

Las sanciones graves o reiteradas, serán sancionadas con multa de 10 hasta 100 salarios mínimos artículo 81 párrafo 2 letra a) LSPDCP. Las sanciones excepcionales, serán sancionadas con multa de 10 hasta 50 salarios mínimos. La revocación de la autorización, cuando las BIC no inicien operaciones dentro de los seis meses posteriores a su autorización artículo 81 párrafo 2 letra b) LRSICPTI.

²²⁵ Artículo 81.- LSPDCP Sanciones administrativas. El órgano competente para sancionar las infracciones administrativas cometidas por las Buros de Información Crediticia (BIC) será la Superintendencia de Bancos: Se consideran infracciones administrativas a la presente ley: 1. Incluir en los reportes de crédito cualquiera de las informaciones prohibidas a las Buros de Información Crediticia (BIC), enumeradas en la presente ley. 2. Negarse a facilitar el acceso a la información crediticia al titular de la misma. 3. Denegar, sin fundamento, una solicitud de revisión o una solicitud de rectificación de la información crediticia requerida por el titular de la información. 4. Negarse a modificar o a cancelar la información de un titular de la información, luego de que éste haya obtenido un pronunciamiento favorable en un procedimiento seguido de conformidad con lo establecido en la presente ley. Además, La Superintendencia de Bancos impondrá a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) las sanciones administrativas siguientes: a. Cuando la Buros de Información Crediticia (BIC) infrinja de manera grave o reiterada las disposiciones de las sentencias de los tribunales con la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada, al tenor del Código Civil de la República Dominicana, violaciones que se deriven de las infracciones tipificadas en el acápite anterior, la Superintendencia de Bancos impondrá una multa de diez (10) a cien (100) salarios mínimos, que deberá ser pagada a partir de tres (3) días hábiles después de haber recibido dicha notificación, b. Cuando las Buros de Información Crediticia (BIC) no inicien las actividades dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha en que la autorización les haya sido otorgada por la Junta Monetaria, la Superintendencia de Bancos retirará o revocará el permiso de operación.

Las sanciones para el caso de El Salvador, serán graves artículo 28 LRSIHCP y muy graves artículo 29 LRSIHCP, están de aplicaran a las agencias de información de datos y los agentes económicos artículo 27 LRSIHCP²²⁶. Quienes podrán imponer las sanciones son: la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador.

Las sanciones graves, se sancionaran con multa de 100 hasta 300 salarios mínimos mensuales urbanos del comercio y servicio artículo 30 letra a) LRSIHCP. Las sanciones muy graves, se sancionaran con multa de 300 hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos del comercio y servicio artículo 30 letra b) LRSIHCP²²⁷. En el caso de las sanciones en República Dominicana con su ley solo se sancionan a los Burós de información Crediticia, en El Salvador a las agencias de información y a los agentes económicos.

²²⁶ Artículo 27.-LRSIHCP Las infracciones de los agentes económicos y de las agencias de información de datos serán graves y muy graves.

²²⁷ 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.
- b. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. Artículo 30 LRSIHCP

CAPITULO V
RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR CONFORME LA LEY DE
REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL
HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS
EN EL PERÍODO ENERO- DICIEMBRE DEL AÑO 2013

Este capítulo tiene como propósito el estudio de algunas resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor durante el año 2013, resoluciones que en la mayoría de los casos sancionan a los agentes económicos y no así a las agencias de información de datos, debido al incumplimiento de los deberes y obligaciones de éstas, infracciones reguladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

Por el hecho de vulnerar el derecho al honor, intimidad personal y familiar y, a la propia imagen, derechos regulados en el artículo 2 inc. 2 de la Constitución de la República, asimismo, derechos que son objeto de la ley especial en comento para regular el buen manejo de los datos de los consumidores.

Previo al análisis de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; se definirán los conceptos de Derecho Administrativo y Derecho Administrativo Sancionador. Siendo así, el autor mexicano Gabino Fraga define al Derecho Administrativo como "La rama del derecho público, regula la actividad del Estado que se realiza en forma de función administrativa"²²⁸.

²²⁸ Gabino Fraga, *Derecho Administrativo* (México: Editorial Porrúa, 1934), 13.

Así mismo Santofimio lo puntualiza como "El subsistema normativo o rama del Derecho positivo que tiene por objeto el conocimiento y la regulación jurídica de los órganos, sujetos, funciones y finalidades de la Administración Pública y de sus relaciones con los asociados y la comunidad"²²⁹. Seguidamente Zanobini establece que "Es aquella parte del derecho público que tiene por objeto la organización, los medios y las formas de la actividad de las administraciones públicas y las consiguientes relaciones jurídicas entre aquellas y otros sujetos"²³⁰.

No obstante Hugo Pineda lo define como " El conjunto de conocimientos sistematizados y organizados en normas jurídicas, fenómenos e instituciones sociales, relativas a la administración pública de los Estados, que regula la organización, funcionamiento y atribuciones de la Administración Pública en sus relaciones con los particulares"²³¹.

En tanto el Derecho Administrativo regula las actuaciones de las entidades centralizadas y descentralizadas que conforman la Administración Pública, en relación a la estructura organización y funcionamiento del Estado y los particulares, satisfaciendo de esta manera intereses que benefician a la colectividad. Será entonces el Derecho Administrativo el encargado de organizar la actividad de las instituciones gubernamentales, por medio de las normas plasmadas en los ordenamientos jurídicos, que ayuden al buen funcionamiento de la actividad administrativa.

²²⁹ Jaime Orlando Santofimio Gamboa, *Tratado de Derecho Administrativo*, 3ª Edición, (Colombia: Universidad Externado de Colombia, 2003),171.

²³⁰ Ramón Parada, *Concepto y Fuentes del Derecho Administrativo* (España: Ediciones Jurídicas y Sociales S.A., 2008), 9.

²³¹ Hugo Dagoberto Pineda Argueta, *Monografía de Derecho Administrativo en El Salvador*,., San Salvador, (El Salvador: Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Unidad Técnica Ejecutiva, 2013), 21.

Respecto al Derecho Administrativo Sancionador la Sala de lo Constitucional lo define como "una materia en la que la reserva de ley opera de manera relativa, es decir que permite la colaboración reglamentaria ya que, si bien existe cierta tendencia a aplicar a esta rama del derecho punitivo los principios propios del Derecho Penal, es generalmente aceptado en la doctrina la existencia de una mayor flexibilidad en la regulación de la potestad sancionadora de la Administración Pública"²³². De igual importancia Trevijano Foss establece que "El acto sancionador administrativo se rige en lo fundamental por los principios penales"²³³.

Alejandro Nieto manifiesta que el Derecho Administrativo Sancionador es "creado, bautizado, y desarrollado por la jurisprudencia contencioso administrativa luego complementada por la penal, es una habilísima fórmula de compromiso entre el Derecho Penal y el Derecho Administrativo, que ha acertado a engarzar ambos términos muy satisfactorios"²³⁴.

El Derecho Administrativo Sancionador contiene matices del Derecho Penal, en relación a los principios comunes aplicables para sancionar las infracciones administrativas; sin embargo, estos principios comprenden características propias de la Administración. La Administración impondrá

²³² Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 529-2003, Pronunciada el 26 de Marzo de 2006, 10 y 11.

²³³ Miguel Ángel Cardoza Ayala, *Líneas y Criterios Jurisprudenciales* (El Salvador: Centro de Documentación Judicial, Corte Suprema de Justicia, 2003 y 2004), 7.

²³⁴ Alejandro Nieto García, *Derecho Administrativo Sancionador*, 3ª edición ampliada, (España: editorial Madrid Tecnos grupo Anaya, S.A, 2002), 182.

El Derecho Administrativo Sancionador como su nombre lo indica y a diferencia del viejo Derecho Penal Administrativo es en primer término Derecho Administrativo, sobre que SANCIONADOR impone una mera modelización adicional o adjetiva. El plus que añade lo de sancionador significa que este derecho está invadido, coloreado, incluso, puesto que un derecho administrativo sancionador puede funcionar perfectamente de manera autónoma y rigurosamente independiente de lo penal. Por lo que la aplicación de los principios penales se justificara únicamente por la necesidad de garantizar los derechos fundamentales del ciudadano en un mínimo suficiente que impida una desigualdad intolerable de trato entre el procesado y el expedientado.

multas y sanciones conforme los principios rectores del Derecho Administrativo Sancionador. Dicha imposición será por medio de procedimientos administrativos sancionatorios, a fin de garantizar el debido proceso en las etapas procesales de la Administración.

5.1. Potestad Sancionadora de la Administración Pública

La Constitución de la República en su artículo 14²³⁵, enviste de autoridad a la Administración Pública para sancionar, de igual forma establece el límite máximo en el mandato de legalidad de esa potestad en su artículo 86²³⁶. En razón que los procedimientos administrativos sancionatorios sean realizados con el debido proceso en virtud de la sujeción a la ley, la Administración solo podrá funcionar cuando aquella la faculte. Por tanto, la Administración actuara dentro de la esfera ya establecida, respetando las garantías constitucionales en la aplicación de las sanciones a fin de que estas sean impuestas acorde a lo estipulado en la norma jurídica; asimismo, sus decisiones serán regidas apegadas a derecho con el objeto de garantizar la seguridad jurídica de los administrados.

La Sala de lo Contencioso Administrativo enuncia que "El *ius puniendi* del Estado, concebido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo constituido como ilícito, se manifiesta en la aplicación de las leyes penales por los tribunales que desarrollan dicha jurisdicción, y en la actuación de la Administración Pública al imponer sanciones a las conductas calificadas como infracciones por el ordenamiento. Dicha función

²³⁵ Artículo 14 "Corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante la autoridad Administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso..." Constitución de la República de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

²³⁶ Artículo 86 "los funcionarios de Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley. Constitución de la República de El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

administrativa desarrollada en aplicación del *ius puniendi*, se conoce técnicamente como Potestad Sancionadora de la Administración"²³⁷.

Al mismo tiempo la Sala de lo Constitucional determina que la potestad sancionadora es "La materialización de la función administrativa desarrollada en aplicación del *ius puniendi*. Y Está relacionada directamente con aquella capacidad del Estado de ejercer un control social coercitivo y se caracteriza, entonces, por normar sanciones frente a conductas constitutivas de infracción, es decir, conductas ilegales de los administrados por atentar contra los bienes jurídicos en que se concreta el interés general"²³⁸.

²³⁷ Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 113-2011, Pronunciada el 29 de Abril de 2015, pp. 7,8. "Como otras potestades de autoridad, ésta se ejerce dentro de un determinado marco normativo que deviene primeramente de nuestra Carta Magna. En tal sentido, el artículo 14 de la Constitución de la República contempla la potestad sancionadora administrativa, respetando el debido proceso, cuando en su parte pertinente establece que la **autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso, las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas** pero sobre todo, en congruencia con la Constitución y los fundamentos del Estado Constitucional de Derecho. La potestad sancionadora encuentra su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge el inciso primero del artículo 86 de la Constitución que prescribe: **El poder público emana del pueblo. Los órganos del Gobierno lo ejercerán independientemente dentro de las respectivas atribuciones y competencias que establecen esta Constitución y las leyes. Las atribuciones de los órganos del Gobierno son indelegables, pero éstos colaborarán entre sí en el ejercicio de las funciones públicas**. Así pues, en virtud de la sujeción a la norma, la Administración sólo podrá funcionar cuando aquella la faculte, ya que las actuaciones administrativas aparecen antes como un poder atribuido por la ley, y por ella delimitado y construido. Esta premisa de habilitación indudablemente extensible a la materia sancionatoria, deviene en la exigencia de un mandato normativo que brinde cobertura a todo ejercicio de la potestad."

²³⁸ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref.14-1999/13-2000/15-2000/16-2000/17-2000/18-2000/20-2000/21-2000/23-2000/24-2000/25-2000/. Pronunciada el 03 de Diciembre de 2002, pp.7, 8. Lo anterior implica que la potestad sancionatoria otorgada constitucionalmente a la Administración es más amplia y no se reduce a aquellos supuestos taxativos vinculados con la materia penal, dado que lo prescrito en cuanto al arresto y la multa son potestades punitivas de la Administración pero en materia penal, y no en materia administrativo sancionatoria; lo contrario sería desconocer que la Administración puede, en el resto de sus campos, sancionar a los administrados que incumplan la ley o que se adecuen al supuesto jurídica contemplado en las medidas administrativas de carácter punitivo; sería, pues, quitarle la potestad de imperium que la misma Constitución le concede a la Administración, como v. gr., en su artículo 219., que son las únicas sanciones administrativas que la Constitución faculta a la autoridad administrativa en ejercicio de sus atribuciones legales.

Es necesario para efectos de esta investigación determinar la Potestad Sancionadora de la Defensoría del Consumidor, es por ello, que con anterioridad se estableció que la Constitución de la República regula la Potestad Sancionadora de la Administración; así también el límite máximo de dicha potestad en los artículos 14 y 86 respectivamente, en tal sentido, la Defensoría del Consumidor está regida por lo descrito en la norma jerárquicamente superior. Por tanto, la Defensoría del Consumidor a fin de dar cumplimiento a la potestad sancionadora dispondrá con un Tribunal que funcionara de manera permanente²³⁹. Dicho Tribunal tendrá como funciones "instruir los procedimientos sancionatorios, imponer sanciones, ordenar en los casos de afectación a intereses individuales o difusos, la reposición de la situación alterada, y conocer de los demás asuntos que tienen atribuidos por ley"²⁴⁰.

La Defensoría del Consumidor está facultada para sancionar por medio del Tribunal Sancionador a los agentes económicos y agencias de información de datos²⁴¹. Al respecto, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha señalado que "el artículo 6 inciso 2 de la LRSIHCP, confiere

²³⁹ Artículo 79 LPC. Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador, en adelante "el Tribunal", que funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los propietarios.

²⁴⁰ Artículo 83 LPC. corresponde al tribunal: a) instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor) imponer las sanciones o resolver lo que corresponda) ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. entre las medidas para lograr la de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y (d) conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.

²⁴¹ Artículo 6 inc.2 LRSIHCP. La Defensoría del Consumidor, por medio del Tribunal Sancionador, estará facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en esta Ley.

la Potestad Administrativa Sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que esté aplique las sanciones por medio de procedimientos administrativos sancionatorios, en los cuales se verifique la aplicación de los principios rectores de dicha potestad sancionadora"²⁴².

5.2. Principios de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública

La Sala de lo Contencioso Administrativo expresa que "La potestad sancionadora de la Administración se enmarca en los principios que rigen en materia penal, pero con las particularidades o matices propios de la actividad realizada por la administración. Puede de esta manera afirmarse sin ambages, que en el ordenamiento administrativo sancionador salvadoreño resultan aplicables los principios que rigen en materia penal, encauzando la actuación sancionadora en beneficio del cumplimiento de los fines del Estado y en garantía de los derechos de los administrados. En este orden de ideas, las garantías fundamentales que regulan la actividad sancionadora del Estado son las siguientes: a) Principio de Legalidad; b) Principio de Irretroactividad; c) Principio "*Non bis in ídem*"; d) Principio de Culpabilidad; e) Principio de Tipicidad; f) Principio de Proporcionalidad"²⁴³.

Por tanto la Administración deberá regir sus procedimientos sancionatorios con base a la aplicación de dichos principios, respetando las garantías constitucionales por medio del debido proceso en cada una de las etapas procesales dentro del procedimiento sancionador.

²⁴² Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor, sentencia Ref. 29-13, pronunciada el 7 de marzo del 2013, 5.

²⁴³ Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 57-2010, Pronunciada el 29 de septiembre de 2014, 8.

Al respecto a continuación se detallara cada uno de los principios rectores de la Potestad Sancionadora de la Administración.

5.2.1. Principio de Legalidad

Reconocido en la Constitución de la República en su artículo 15 donde expresamente establece "Nadie puede ser juzgado sino conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que se trate, y por tribunales que previamente haya establecido la ley"²⁴⁴. Por tanto, la Administración solo podrá imponer las sanciones o multas que estén descritas en la norma jurídica con antelación a la infracción cometida, y la competencia será regida según lo establezca la ley. En ese sentido el principio de legalidad se entiende como el sometimiento de toda actuación administrativa a una regla general y abstracta previa, que puede ser tanto la ley como la propia norma de la administración²⁴⁵.

El Tribunal Sancionador en una de sus resoluciones afirma que en el principio de legalidad se encuentra "la exigencia de tipicidad del hecho, según la cual a la imposición de toda sanción debe precederle una previsión normativa en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de prohibición con todos sus elementos configurativos. Por tanto, es necesaria la existencia de una infracción legalmente establecida, es decir, que los hechos imputados se encuentren precisamente calificados como ilícitos en la legislación aplicable"²⁴⁶.

²⁴⁴ Artículo 15. Constitución de la República de El Salvador, (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

²⁴⁵ Rafael Fernández Montalvo, *Derecho Administrativo Sancionador*, Consejo General del Poder Judicial (España: Editorial Matéu Cromo S.A, 1994), 30.

²⁴⁶ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 98-15, pronunciada el 23 de enero de 2015, 1.

Desde la perspectiva de la Sala de lo Constitucional este principio "No solo constituye una exigencia de seguridad jurídica que requiere el conocimiento previo de los delitos o infracciones y de las penas o sanciones, sino que también constituye una garantía política hacia el individuo de que no puede ser sometido a penas o sanciones que no hayan sido establecidas previamente, evitando así los abusos de poder"²⁴⁷. En consecuencia este principio conlleva una conexión con la Administración pública, respecto del artículo 86 de la Constitución de la República²⁴⁸, en razón que las actuaciones que ejerzan las entidades administrativas tendrán que ser reguladas en lo que la ley establezca, es decir que no podrán actuar más allá de lo que la ley expresamente les faculte.

5.2.2. Principio de Tipicidad

Este principio está íntimamente ligado al principio de legalidad en cuanto que la conducta a tipificar tiene que estar descrita en una norma previa para

²⁴⁷ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Proceso de Amparo Ref. 471-2005, Pronunciada el 22 de enero de 2010, 5.

Diversos principios se encuentran limitando el poder punitivo del Estado, entre los que se destaca el principio de legalidad de la pena, el cual asegura a los destinatarios de la ley que sus conductas no pueden ser sancionadas sino en virtud de una ley decretada y promulgada con anterioridad al hecho considerado como infracción. Este principio no solo constituye una exigencia de seguridad jurídica que requiere el conocimiento previo de los delitos o infracciones y de las penas o sanciones, sino que también constituye una garantía política hacia el individuo de que no puede ser sometido a penas o sanciones que no hayan sido establecidas previamente, evitando así los abusos de poder. Siguiendo la jurisprudencia de esta Sala en materia de inconstitucionalidades, la reserva de ley es una técnica de distribución de potestades normativas a favor del Órgano Legislativo, por tanto, implica que determinadas materias sólo pueden ser reguladas por dicho órgano.

²⁴⁸ Artículo 86 Constitución de la República de El Salvador, (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983). El Poder Público emana del pueblo. Los órganos de Gobierno lo ejercerán independientemente dentro de las respectivas atribuciones y competencias que establecen esta Constitución y las leyes. Las atribuciones de los órganos del gobierno son indelegables, pero estos colaborarán entre sí en el ejercicio de las funciones públicas. Los órganos fundamentales del Gobierno son el Legislativo, el Ejecutivo, y el Judicial. Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que la expresamente les da la ley.

poder ser sancionada; en consecuencia la Administración solo sancionará o multará las infracciones que la ley regule expresamente como prohibición.

Respecto lo anterior, Eduardo García de Enterría establece que la conducta a tipificar se puede verificar desde dos perspectivas, la primera "como el Principio general de Libertad, sobre el que se organiza todo el Estado de derecho que impone que las conductas sancionables sean significadas a esa libertad y, por tanto exactamente delimitadas sin ninguna indeterminación, además por la representación democrática del pueblo a través de las leyes; y la segunda a la correlativa exigencia de la seguridad jurídica que no cumpliría si la descripción de lo sancionable no permite un grado de certeza suficiente para que los ciudadanos puedan predecir las consecuencias de sus actos"²⁴⁹.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en distintos casos procesados respecto a éste principio, establece en primer lugar, "que es necesario verificar que el acto u omisión sancionable se halle claramente definido como infracción en el ordenamiento jurídico. Una vez comprobada tal situación, se debe adecuar las circunstancias objetivas y personales determinantes de la infracción; siendo este es el ejercicio inherente a la tipicidad"²⁵⁰.

La Sala de lo Constitucional desarrolla la aplicación de dicho principio en sentencia de inconstitucionalidad al artículo 42 letra (e) de la Ley de Protección al Consumidor, en donde las demandantes alegan que "Para que la imposición de una sanción no trasgreda al Principio de tipicidad, debe

²⁴⁹ Eduardo García de Enterría y Tomás Ramón Fernández, *Curso de Derecho Administrativo II*, 12ª. Ed., (Colombia: editorial Temis S. A, 2008), 163 y 164.

²⁵⁰ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1191-14, pronunciada el 15 de Diciembre de 2014, 5.

estar descrita la conducta sancionada en la ley formal y previa a la infracción; en este sentido la letra e) del artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor no describe una conducta tipificada como falta, esto genera inseguridad jurídica, ya que es una disposición legal con una consecuencia administrativa (una sanción leve) atípica porque no describe la conducta objeto de sanción.

De acuerdo con lo antes expuesto sobre el alcance del mandato de tipificación en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la Sala de lo Constitucional considera que la fórmula cualquier infracción a la presente ley no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien mediante una declaración del órgano sancionador en el procedimiento respectivo"²⁵¹.

5.2.3. Principio de Culpabilidad

Este principio encuentra asidero legal en la Constitución de la República en su artículo 12 establece que "Toda persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la Ley

²⁵¹ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia de Inconstitucionalidad Ref. 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, Pronunciada el 24 de Agosto de 2015, pp. 7,8. En definitiva, el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de sus elementos esenciales o de forma genérica pero que sea constatable por el aplicador de la ley. Dado que la descripción legal de la infracción administrativa debe permitir una predicción razonable de los elementos o características definidoras del acto u omisión acreedor de una sanción, no se pretende que la ley enumere de manera exhaustiva todos los comportamientos infractores posibles. Sin embargo, la exigencia de precisión suficiente o el estándar de la previsibilidad de la sanción implican que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o - constatable por el aplicador.

y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa"²⁵².

El principio de culpabilidad reclama la existencia de una conducta culpable. Atribuible al sujeto sancionado a título de dolo o culpa, sin intervención de circunstancias que excluyan la culpabilidad. Al tenor de este principio resulta siempre exigible una prueba acabada de culpabilidad, lo que excluye la prueba por indicios o meras valoraciones en conciencia²⁵³. Henry Mejía señala "solo se podrá sancionar una infracción administrativa con los factores de la responsabilidad subjetiva, los cuales son el dolo y la culpa"²⁵⁴.

En consecuencia, la Administración sancionara la infracción administrativa cuando realizada la prohibición a la ley, se demuestre la culpabilidad del sujeto por medio de la responsabilidad. La Administración sancionará las infracciones Administrativas regladas en la norma jurídica, en relación a la aplicación de derechos y principios constitucionales del administrado, en tanto, que estos serán desarrollados y ejecutados con el debido proceso, respetando las etapas procesales en los Procedimientos Administrativos Sancionatorios.

Respecto a las sanciones administrativas el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, establece en el caso con referencia 1456-12, que "Como son las infracciones administrativas son sancionables aún a título

²⁵² Artículo 12 Constitución de la República de El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983). Toda persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad.

²⁵³ José María Ayala, et al., *Manual de Justicia Administrativa*, (El Salvador: Capacitación Judicial, 2003), 111.

²⁵⁴ Mejía, *Manual de Derecho Administrativo*, 296. Dolo: es la conciencia y la voluntad intencional de infringir una norma tipificada como infracción administrativa sancionable. Culpa: imprudencia en la que no hay intencionalidad en producir en resultado antijurídico. No hay sanción sin culpa (*nulla poena sine culpa*), y sin culpa no existe la responsabilidad.

de simple negligencia”²⁵⁵. La Sala de lo Contencioso Administrativo sostiene que “la existencia de un nexo de culpabilidad constituye un requisito sine qua non para la configuración de la conducta sancionable. Es decir, que debe existir un ligamen del autor con su hecho y las consecuencias de éste; ligamen que doctrinariamente recibe el nombre de imputación objetiva, que se refiere a algo más que a la simple relación causal y que tiene su sede en el injusto típico; y, un nexo de culpabilidad al que se llama imputación subjetiva del injusto típico objetivo a la voluntad del autor, lo que permite sostener que no puede haber sanción sin la existencia de tales imputaciones”²⁵⁶.

5.2.4. Principio de Proporcionalidad

El principio de Proporcionalidad trata de actuar la sanción impuesta por la Administración a la naturaleza, caracteres y gravedad de la conducta desarrollada²⁵⁷.

²⁵⁵ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1456-12, pronunciada el 30 de Julio de 2014, p. 6 En el presente caso, queda evidenciada por la falta de esmero en retirar oportunamente los productos vencidos del lugar donde se exponen los demás a disposición del consumidor; y por no haberse asegurado, previo al ofrecimiento, que los productos que oferta a los consumidores contaran con su precio de venta. Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad dolo o culpa con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

²⁵⁶ Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 439-2007, Pronunciada el 30 de mayo de 2013, pp. 13,14. El principio de culpabilidad ha de matizarse a la luz del interés general en aquellas situaciones en que el Derecho Sancionador se encamina a la protección del interés público, como pilar fundamental del Derecho Administrativo. Específicamente nos referimos a los actos de la Administración cuya finalidad última no es meramente infringir un castigo ante la inobservancia de la Ley, sino, la toma de medidas para la protección del interés general o de un conglomerado (*tales como retiro del mercado de productos en mal estado, cierres temporales de locales que pongan en peligro la salud, etc.* El despliegue de estas acciones, si bien no se excluye del imperativo de una cobertura legal, responde a razones de interés general, y opera independientemente de la existencia de dolo o culpa en el destinatario que se vea afectado por las mismas.

²⁵⁷ Ayala, et al., *Manual de Justicia Administrativa*, 111.

La proporcionalidad implica el equilibrio de la sanción en cuanto a la infracción Administrativa, por lo que la sanción tiene que ser equivalente a la infracción cometida. Por lo que la proporción tiene que establecerse, en base al objeto de protección y ordenación tratando en cada caso, y el derecho fundamental que pudiere resultar vulnerado.

Como ejemplo citaremos el caso con referencia 760-13 de resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en el cual se sanciona a la proveedora Teresa de Magaña, propietaria del establecimiento "Tienda Canaán", por el cometimiento de la infracción a los artículos 42 letra e) y 44 letra a) de la LPC, teniendo como consecuencia la imposición de las sanciones previstas en los artículos 45 y 47 de la ya precitada normativa. En tanto, en dicho caso se verifica este principio, en razón que las sanciones impuestas son en proporción a las infracciones. Siendo así, que el principio de proporcionalidad se verificará siempre y cuando las sanciones que se impongan no contravengan a lo infringido²⁵⁸.

El autor español Ezequías Temprano expone que este principio "supone una limitación a la discrecionalidad administrativa tanto en relación con el ejercicio de la potestad reglamentaria como en la emisión de actos administrativos sancionadores, que se inscribe en la línea evolutiva general de limitación del poder del Ejecutivo en el ámbito sancionador de la garantía de los ciudadanos en una precisión más de la *lux carta*"²⁵⁹.

²⁵⁸ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 760-13, pronunciada el 15 de julio de 2014, 2. Sanciónese a la señora Teresa de Jesús Lazo de Magaña, con la cantidad \$438.70, equivalentes a dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la infracción al artículo 44 letra a) de la LPC, considerando que se trata de una infracción muy grave.

²⁵⁹ Ezequías Temprano Rivera, Magistrado especialista del orden Contencioso Administrativo, *Cuadernos de Derecho Judicial, Estudio de la L.R.J de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común II*, (España: Consejo General del Poder Judicial, 1994), 171.

Por tanto, este principio prohíbe la arbitrariedad de la administración al momento de establecer las sanciones administrativas²⁶⁰. *Lex Certa* es la ley precisa en su lenguaje descriptivo con relación a la construcción del tipo en cada artículo y precisa en el lenguaje normativo de las consecuencias que impone cada artículo.

5.2.5. Principio de Irretroactividad

Referente al principio de Irretroactividad de la ley su fundamentación legal, se encuentra en el artículo 21 de la Constitución de la República el cual textualmente dispone que "Las Leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materia de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente"²⁶¹. Está en concordancia con el artículo 15 del mismo cuerpo normativo el cual exactamente dispone "Nadie puede ser juzgado sino conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que trate, y por los tribunales que previamente haya establecido la Ley"²⁶².

En tanto la irretroactividad de la ley, será aplicable en la materia de orden público y en materia penal cuando le fuese beneficioso al imputado. La Administración basándose en este principio no podrá aplicar infracciones ni sanciones, cuyo efectos sean retroactivos salvo cuando sea favorable para el sujeto. Es decir, que cuando se cometa una infracción a una ley que haya

²⁶⁰ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia de Inconstitucionalidad REF., pronunciada el 14 de enero del 2016. Se declara inconstitucional de un modo general y obligatorio, el artículo 30 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, se considerando 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 la vulneración al sub- principio de idoneidad del principio de proporcionalidad.

²⁶¹ Artículo 21 Constitución de la República de El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

²⁶² *Ibíd.* Artículo 15.

sido derogada, la Administración no podrá sancionar al menos que sea favorable al que haya realizado la infracción.

El principio de irretroactividad de la ley está concebido como una garantía constitucional, como un mecanismo tendiente a tutelar los derechos fundamentales de los particulares para dar seguridad jurídica a las relaciones o situaciones creadas conforme a un marco legal vigente en determinada época y como una forma de dar protección a la persona, ante eventuales modificaciones del ordenamiento jurídico²⁶³.

Además, la Sala de lo Constitucional sostiene que la retroactividad de la ley "significa una extensión de su vigencia hacia el pasado, pues subsume situaciones de hecho pretéritas reguladas por normas en vigor al tiempo de su existencia dentro del ámbito de nuevas normas creadas con posterioridad al evento sometido a control. Así, la posibilidad de aplicar retroactivamente las leyes tiene un carácter excepcional, delimitado expresamente por el artículo 21 de la Constitución"²⁶⁴. Este principio no solo está íntimamente ligado al derecho de seguridad jurídica sino también al principio de legalidad, en vista que las infracciones serán sancionadas en relación a lo descrito previamente en la norma jurídica, asimismo, la retroactividad de la ley limita a la Administración que actué estableciendo infracciones y sanciones cuyos efectos sean retroactivos

5.2.6. Principio de *Non bis in idem*

Concerniente a este principio la Constitución de la República en su artículo 11 inciso 1 parte final establece que "ninguna persona puede ser enjuiciada

²⁶³ Ayala, et al., *Manual de Justicia Administrativa* 114.

²⁶⁴ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref.1118-2008, Pronunciada el 15 de Julio de 2010, p 12.

dos veces por la misma causa"²⁶⁵. El principio de *non bis in ídem* se entenderá como la garantía constitucional de no ser juzgado dos veces por la misma causa, al concertar una doble decisión respecto de un mismo hecho, en relación a una misma persona pretende, en términos generales que exista la prohibición de pronunciar sobre una pretensión más de una decisión definitiva.

En consecuencia, se prohíbe a la Administración el castigo simultáneo de una misma conducta, es decir, sancionar dos veces la infracción cometida, por tanto, este principio es una garantía constitucional que tiene como objeto garantizar la seguridad jurídica de las personas, respecto a que estas no sean sancionadas por hechos que ya han sido sancionadas, ya que de ser así la Administración estaría cometiendo un doble juzgamiento que sería ilícita desde las perspectiva constitucional.²⁶⁶

Roberto Oliva considera que "el principio *non bis in ídem*, puede describirse en una primera aproximación, imprecisa pero gráfica, como la imposibilidad de que por la comisión de un solo hecho que ataca un único bien jurídico se pueda sancionar a una persona dos veces"²⁶⁷.

En este punto debe establecerse que el *non bis in ídem*, es una garantía jurisdiccional que se establece para el administrado, que se establece en dos

²⁶⁵ Artículo 11 inciso 1. Constitución de la República de El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

²⁶⁶ Sentencia de Inconstitucionalidad, Ref.109-2013, emitida por la Sala de lo Constitucional, de fecha 14 de enero del 2016, se descara inconstitucional la segunda parte de la letra a) del inciso 1 del artículo 30 de la LRSHP, en tanto que la calificación como infracción muy grave a la reincidencia de una infracción grave que regula dicha disposición, implica la trasgresión al principio de *non bis in ídem*, al tratarse de una sanción que posee identidad subjetiva, fáctica y de fundamento con respecto a sanciones previas impuestas por infracciones graves con forme a dicha normativa.

²⁶⁷ Roberto Oliva de la Cotera, *Derecho Administrativo* (El Salvador: 2012), 76.

ámbitos de aplicación, cuales son: la prohibición de doble persecución de una sola vía, es decir, la imposibilidad de doble persecución en sede administrativa, y la prohibición de doble persecución en una doble vía, es decir, el establecimiento de la imposibilidad de perseguir por un mismo hecho a un mismo sujeto en vía penal y administrativa, cuando así sea doble por la prescripción de sanciones por una misma conducta en ambas materias de legislación²⁶⁸.

En efecto, el Tribunal Sancionador esta investido de la potestad administrativa sancionadora, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución²⁶⁹.

5.3. Valoración de la Prueba

Es pertinente establecer el sistema de valoración de prueba aplicable en el procedimiento administrativo sancionador, como ya es conocido, existen diversos sistemas de valoración de prueba, sin embargo solo se hará referencia a los dos más comunes: uno es el sistema de la sana crítica y el otro de prueba legal o tasada, en virtud del primero, "la actividad probatoria

²⁶⁸ José Ángel Pérez Chacón, *Conmemoración de 20 años Constitución de la República de 1983*, (El Salvador: Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Imprenta Nacional, 2005), 144.

²⁶⁹ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1039-11, pronunciada el 05 de enero de 2012, 3.

es valorada por el juzgador (en éste caso inicialmente por la administración) sin sujeción a criterios precisos legalmente posibilitados, sino con arreglo a su criterio, que se supone razonable por cuanto que está sujeto a regirse por las reglas de la sana crítica, en el segundo, por el contrario, la ley opta por un sistema de apreciación o valoración legal de la prueba, en el que la norma indica al juzgador el valor que debe atribuir a la actividad probatoria, de modo que aplica una regla positiva a la realización de una determinada actividad y extrae la consecuencia jurídica prevista en la regla positiva"²⁷⁰.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha establecido que "Las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados en este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas, en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos avanzados"²⁷¹. La Sala de lo Contencioso Administrativo analiza que la sana crítica es "La operación intelectual realizada por el juez y destinada a la correcta apreciación del resultado de las pruebas judiciales, realizada con sinceridad y buena fe"²⁷².

La Ley de Protección al Consumidor y el Código Civil y Mercantil serán aplicables de forma supletoria cuando nos encontremos con lagunas en la Ley especial; por tanto, se remitirá a estos dos cuerpos normativos como leyes supletorias, atendiendo las peculiaridades de la materia que regulan. En tal sentido, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor valorara la prueba presentada según las reglas de la sana crítica, con base

²⁷⁰ Tomas Cano Campos, *Presunciones y Valoración Legal de la Prueba en el Derecho Administrativo Sancionador* (España: Editorial Aranzadi, S.A, 2008) 47-48.

²⁷¹ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1032-09, pronunciada el 19 septiembre de 2011, 12.

²⁷² Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia, Proceso contencioso administrativo, Ref. 179-2009, Pronunciada el 06 de diciembre de 2011.

artículo 132 inc. 2 y 146 LPC²⁷³, en relación al artículo 416 del Código Procesal Civil y Mercantil²⁷⁴.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha determinado el carácter especial de la LRSIHCP²⁷⁵, "por lo que prevalece respecto de la LPC; de ahí que únicamente puede aplicarse de manera supletoria esta última, así como el Derecho Común, atendiendo las peculiaridades de la materia que se regula, sin que de lo anterior deba entenderse que exista pugna entre ambos cuerpos normativos, sino que este término, especialidad, se ha utilizado atendiendo a la materia, a sus peculiaridades o matices propios de la actividad que pretende controlar la LRSIHCP"²⁷⁶.

La LRSIHCP en su artículo 24 establece el término que tendrán los agentes económico y las agencias de información de datos, para presentar las pruebas que se estimen pertinentes dentro del procedimiento administrativo sancionador²⁷⁷. No así, el sistema de valoración de prueba a estimar al momento de analizarla. En consecuencia, debido a la ausencia de normas

²⁷³ Artículo 132 LPC. Las pruebas serán valoradas según las reglas de la sana crítica. Art 146. Durante en termino de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes. El tribunal deberá disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime procedente, dando intervención a los interesados, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable y los medios científicos idóneos. Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.

²⁷⁴ Artículo. 416 inciso 1 Código Procesal Civil y Mercantil, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador), 2008. El juez o tribunal deberá valorar la prueba en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica. No obstante lo anterior, en la prueba documental se estará a lo dispuesto sobre el valor tasado.

²⁷⁵ Artículo 37 LRSIHCP. la presente Ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contrarié.

²⁷⁶ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 273-12, pronunciada el 04 de Diciembre de 2012, p. 5

²⁷⁷ Artículo 24 LRSIHCP. La Defensoría presentara este requerimiento al encargado del agente económico y la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles, contando a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes.

que regulen el sistema de valoración de prueba en la LRSIHCP, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, valorara la prueba presentada en el procedimiento administrativo sancionador según la normativa de la Ley supletoria.

5.4. Forma y plazo de la denuncia a la infracción de la ley

Es de considerable interés mencionar que ante toda denuncia a la infracción de la Ley, se antepone la vulneración a un derecho el artículo 101 inciso 2 de la Constitución de la República²⁷⁸, regula los derechos de los consumidores, como derechos de orden económico, estableciendo así la obligación del Estado de defender los intereses económicos de los consumidores, en consecuencia, este artículo será la base constitucional que fundamenta la acción del consumidor de denunciar la afectación de sus derechos.

La Ley de Protección al Consumidor (LPC) regula en su cuerpo normativo el libre derecho que tiene el consumidor de agotar no solo la vía administrativa, respecto a la búsqueda de que sancione al proveedor que quebranto la norma jurídica; sino también éste podrá abocarse a tribunales e instancias establecidas según sea lo peticionado, cuando la infracción administrativa cometida por el proveedor sobrepase la facultad de la administración para sancionar. Por tanto, en materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán objeto de sanciones administrativas cuando así

²⁷⁸ Artículo 101, Constitución de la República de El Salvador. El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

corresponda, independientemente de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden²⁷⁹.

Para un mejor desarrollo de la temática se considera importante establecer la definición de infracción administrativa, Rafael Morales la define como: "toda trasgresión o quebrantamiento a la ley, pacto o tratado; o de una norma jurídica moral, lógica o doctrinal". El autor Alejandro Nieto establece que "En esta área de la potestad sancionadora se acentúa la vigencia del principio de legalidad, quedando reservada a la ley la limitación de su ámbito y el modo de ejercitarla; normas de este rango deben configurar la tipificación precisa de las conductas sancionables"²⁸⁰.

En virtud de las sanciones administrativas la Sala de lo Constitucional establece que las "sanciones administrativas constituyen un mal impuesto por la Administración a un ciudadano como consecuencia de una conducta elevada a la categoría de ilícito administrativo"²⁸¹.

La infracción administrativa comprende la vulneración a una prohibición descrita en la ley, que cumple los presupuestos establecidos en la norma jurídica como conducta sancionable. La Administración sancionará las infracciones cometidas dentro de su esfera jurídica, respetando los principios

²⁷⁹ Artículo 150 LPC. En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

²⁸⁰ Nieto, *Derecho Administrativo Sancionador*, 188.

²⁸¹ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 107-2012, Pronunciada el 29 de junio de 2012, p.5 Como ha reiterado esta Sala en diferentes pronunciamientos, si bien el art. 14 Cn. establece el monopolio jurisdiccional en lo relativo a la imposición de las penas, también habilita constitucionalmente a la Administración para que pueda sancionar aquellos comportamientos contrarios a lo estipulado en leyes, reglamentos u ordenanzas. Pero tal norma de cobertura o habilitación no puede ser entendida de ninguna manera como un privilegio de la Administración Pública ante los particulares; sino como una herramienta para el cumplimiento de sus fines, en orden a la satisfacción de los intereses generales.

rectores del Derecho Administrativo Sancionador y realizando sus actuaciones según la ley lo establezca.

El autor español Rafael Fernández, expresa que "La calificación de la infracción administrativa, referida a actos u omisiones, concretas, no es una facultad discrecional de la administración o autoridad sancionadora, sino propiamente una activada jurídica de aplicación de las normas que exige como presupuesto objetivo el encuadramiento o la subsunción de la falta en el tipo predeterminado legalmente, rechazándose criterios de interpretación extensiva o analógica"²⁸².

Conforme a lo supra expuesto el Tribunal Sancionador, sancionara las infracciones realizadas por los agentes económicos y agencias de información de datos, de acuerdo a lo establecido en la LRSIHCP, es decir, que dichas resoluciones serán pronunciadas en referencia a la normativa en comento y otras Leyes aplicables según sea el caso a resolver.

De igual forma no se podrá imponer la sanción basándose en la similitud de infracciones, aun siendo infringido el mismo artículo con igual numeral, siempre se encontraran diferencias en el actuar del agente económico o agencias de información de datos, es decir, que el criterio a utilizar del Tribunal Sancionador para sancionar tendrá que ser objetivo en cuanto al análisis de las infracciones, que éstas se adecuen a la conducta ilícita cometida, tendiendo como propósito principal no solo el castigo por la falta cometida sino también el orden jurídico de los derechos de los consumidores o clientes, respecto al buen manejo y resguardo de los datos personales de los consumidores.

²⁸² Montalvo, *Derecho Administrativo Sancionador*, 42.

El Tribunal Sancionador considera que "las infracciones administrativas son sancionables aun a título de negligencia²⁸³". En consecuencia se entenderá que las infracciones administrativas serán sancionadas aun cuando el infractor a causa de descuido incumpla la ley. Por ejemplo, si el agente económico no actualiza sus registros en el tiempo establecido por la LRSIHCP, y a causa de esto el consumidor es mal calificado, éste podrá denunciar por transmitir su información crediticia desactualizada, ante dicha denuncia se realizaran las investigaciones pertinentes para determinar si existe incumplimiento por parte del agente económico o agencia de información de datos, de encontrar responsabilidad se sancionara por incumplimiento a la normativa aplicable. Referente a lo anterior se realizara el procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos.

5.5. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos

El agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, serán los entes donde el consumidor o cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito. Las quejas o denuncias de los consumidores o clientes por el incumplimiento de obligaciones o prohibiciones por parte de los agentes económicos podrán ser interpuestas ante la Defensoría del Consumidor; y este podrá actuar personalmente o a través de un apoderado que acredite tal calidad²⁸⁴.

²⁸³ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Ref.100-12, pronunciada el 29 de marzo del 2012, 8.

²⁸⁴ Artículo.20 LRSIHCP.

El consumidor presentara mediante solicitud escrita la queja o denuncia ante el agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, dicha solicitud deberá contener lo siguiente: generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo. Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud. Fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto de la documentación que acredite su identidad. Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula.²⁸⁵ La identificación y datos generales del proveedor²⁸⁶.

5.5.1. Presentación de la solicitud ante el agente económico o agencia de información de datos

La solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico, o a la agencia de información de datos quien deberá recibirla expresando el día y la hora en la que lo haga, cuando el consumidor o cliente decidiera actuar ante el agente económico o la agencia de información de datos. El agente o la agencia de información de datos, deberá responder por escrito la solicitud en un plazo no mayor de cinco días²⁸⁷.

En cuanto al plazo de presentación de la queja o denuncia; la ley en comento no establece un plazo de presentación de la denuncia. Sin embargo, la Ley

²⁸⁵ Artículo 21 LRSIHCP.

²⁸⁶ www.defensoria.gob.sv . Sitio consultado el 8 de abril de 2016. Defensoría en Línea, Formulario para el Registro de Reclamos. Datos del Proveedor: Nombre del proveedor/empresa: (Nombre de la Empresa proveedora bien o servicio), Dirección y Teléfono, N° de Factura, N° de Cuenta, N° de Contrato, Código de Cliente.

²⁸⁷ Artículo 22 LRSIHCP. En caso de que le consumidor o cliente decida actuar ante el agente económico o la agencia de información de datos, tal solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico que este delegue o la agencia de información de datos, quien deberá recibirla, expresando el día y la hora en la que lo haga. El agente económico o la agencia de información de datos, deberá responder por escrito la solicitud que le dirija el interesado, en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

de Protección al Consumidor siendo la Ley supletoria en los casos no contemplados en la LRSIHCP, establece que la acción de interponer denuncia por las infracciones cometidas prescribirá en dos años contados desde que se haya cometido la supuesta infracción²⁸⁸. Como resultado el consumidor tendrá que ejercitar su derecho de denuncia dentro de los dos años establecidos en la Ley, caso contrario le prescribirá tal derecho. Ahora bien el agente económico o agencia de información de datos, tendrán un plazo no mayor de cinco días hábiles para responder dicha solicitud.

5.5.2. Presentación de la solicitud ante la Defensoría del Consumidor

Cumplido el plazo de cinco días hábiles de presentada la solicitud y el agente económico o agencia de información no dan respuesta a lo solicitado, o habiéndola dado esta no satisfaga, el consumidor o cliente podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor para entregar copia de la solicitud presentada y la respuesta si la hubiere, con el fin que se ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado. El consumidor podrá actuar en primer lugar ante la Defensoría del Consumidor²⁸⁹.

5.5.3. Procedimiento

En razón de la solicitud presentada por el consumidor o cliente, la Defensoría del Consumidor requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe donde estas expliquen lo acontecido y sustenten las razones que dieron lugar a la distribución de los datos

²⁸⁸ Artículo 107 Inciso1 LPC.

²⁸⁹ Artículo 23 LRSIHCP. Trascurrido el plazo de cinco días hábiles de presentada la solicitud de rectificación, modificación o cancelación de los datos o referencias de crédito, sin que el agente económico o la agencia de información de datos, haya dado respuesta al consumidor o cliente o, habiéndola dado, esta no satisfaga, éste podrá acudir ante la defensoría del consumidor, para entregar copia de la solicitud presentada y respuesta si la hubiere, con el objeto de que la defensoría ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado. Esto en ningún caso, impedirá que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la defensoría del consumidor.

reflejados, o bien la explicación de por qué no accedieron a la solicitud de rectificación, modificación, o cancelación si hubiese sido pertinente.

El encargado del agente económico y a la agencia de información, tendrán un término de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha en que se reciba el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes. La Defensoría deberá realizar la 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"²⁹⁰ para resolver la queja o denuncia.

Si los agentes económicos o agencias de información de datos obstaculizan las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma, o se negare a proporcionar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones, la Defensoría del Consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador"²⁹¹.

²⁹⁰ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, sentencia Ref. 287-12, Pronunciada el 23 de octubre del 2012. Dentro de la documentación necesaria se encuentran: Reporte físico sobre el Historial Crediticio brindado por la agencia de información de datos, Solicitud de retiro de datos del consumidor brindada por el agente económico, Reporte de Credit Scorig (se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos), Copia de contrato suscrito por el consumidor, Copia de pagare sin protesto firmados, Copia de facturas de compra de los productos que dieron lugar al crédito a nombre del consumidor, Impresiones de estados de cuenta de créditos otorgados al consumidor. La documentación será diferente según cada caso.

²⁹¹ Art. 24 LRSIHCP. La defensoría del consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor 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 presentara 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 remiten la información solicitada. La defensoría del consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador.

5.5.4. Resolución

"Se dictara dentro de los cinco días hábiles siguientes una resolución motivada, con base a la solicitud que le presente el consumidor o cliente con la información obtenida, y la respuesta presentada por el agente económico o agencia de información. Dicha resolución contendrá una relación de los hechos reales basados en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, con la que se analizara si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como si corresponden las sanciones en relación a lo descrito en la ley, si luego del análisis respecto de las sanciones a imponer procediere la rectificación, modificación, o cancelación de datos, se ordenara al agente económico o la agencia de información de datos que lo realicen. En el término de cinco días hábiles a partir del día siguiente de la notificación la resolución se deberá ejecutar"²⁹². Se aplicara en lo pertinente y en base a sus competencias legales el procedimiento establecido en los artículos anteriores, cuando se dé el caso que el consumidor presente su queja o denuncia ante la Superintendencia del Sistema Financiero²⁹³.

5.6. Aplicación de Sanciones

La Administración sancionara las infracciones por medio de procedimiento administrativo sancionador al respecto la Sala de lo Contencioso

²⁹² Artículo 25 LRSIHCP. 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, dictara 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.

²⁹³ Artículo 26 LRSIHCP.

Administrativo ha determinado que" La Administración Pública está facultada para imponer una sanción cuando: ha comprobado la ocurrencia del hecho tipificado como infracción, determinó la participación del administrado a quién se pretende sancionar, y la sanción esté precedida de un procedimiento administrativo sancionador que garantice todos los derechos del presunto infractor²⁹⁴".

José Chacón sostiene que "son aplicables a las sanciones administrativas los principios del derecho penal en el procedimiento y en la formulación de las mismas infracciones y sanciones, aunque su establecimiento y aplicación deben de ser acordes a la naturaleza del derecho administrativo, que son en el ámbito en el cual surgen²⁹⁵". Dentro de este orden de ideas las sanciones administrativas y los delitos penales; diferencian en las autoridades que las imponen, las infracciones administrativas son castigadas por la Administración; y los delitos penales por la autoridad judicial.

La Sala de lo Constitucional señala que la sanción administrativa es un "acto de gravamen, un acto, por tanto, que disminuye o debilita la esfera jurídica de los particulares, bien sea mediante la privación de un derecho (prohibición de una determinada actividad, a la que la doctrina denomina sanción interdictiva), bien mediante la imposición de un deber antes inexistente (sanción pecuniaria)". Es decir, la sanción administrativa es un acto que implica punición por una actuación u omisión que la administración determina como contrario a la ley²⁹⁶".

²⁹⁴ Sala de lo Constencioso Administrativo, Sentencia Ref.34-2005, Pronunciada el 16 de diciembre de 20018, 8.

²⁹⁵ Pérez Chacón, *Conmemoración de 20 años Constitución de la República de 1983*, 139.

²⁹⁶ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema De Justicia, Sentencia Ref. 524-2005, Pronunciada el 13 de octubre de 2006, 5. La autoridad administrativa debe ejercerla con responsabilidad para que su ejercicio no degenera en arbitrariedad del poder público.

La sanción en el Derecho administrativo sancionador, es igual al castigo que se impone por el cometimiento de una infracción establecida como prohibida, es decir que es una consecuencia coactiva de una conducta ilícita que delega la responsabilidad al infractor de cumplirla conforme lo descrito en la norma. Conforme lo anterior el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sancionara las infracciones cometidas por los agentes económicos y agencias de información de datos, frente al incumplimiento de la LRSIHCP. Atendiendo estas consideraciones la LRSIHCP, desarrolla dentro de su cuerpo normativo las infracciones y sanciones, que deberán de considerar los agentes económicos y agencias de información de datos al momento de incumplir la Ley en comento.

5.6.1. Infracciones

En virtud de las infracciones es relevante establecer los tipos de infracciones de los agentes económicos y agencias de información de datos,²⁹⁷ de este modo las infracciones se dividen en graves²⁹⁸ y muy graves²⁹⁹.

²⁹⁷ Artículo 27 LRSIHCP.

²⁹⁸ Artículo 28 LRSIHCP. a) Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales. b) Procesar bases de datos de los consumidores o clientes del crédito o recopilar datos personales, con finalidad diferente a la que se establece en la Ley. c) Mantener la información del Historial Crediticio con información desactualizada. d) Manejar la información personal de los consumidores o clientes, para otros fines que no estén relacionados con el objeto para el cual se recopilaron, conforme lo establece la presente Ley. e) Mantener la información de los consumidores o clientes en lugares inseguros. f) Obstruir el ejercicio de la función inspectora de parte de la autoridad competente. g) Incurrir en las prohibiciones del artículo 19 de esta Ley. Entre otras.

²⁹⁹ Artículo 29 LRSIHCP. a) Alterar datos de los consumidores o clientes de crédito. b) No entregar, en el plazo establecido, la información que solicite la Defensoría del Consumidor con respecto a los casos que ingresen a esta institución y que, por razón de su competencia, deben conocer. c) Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa. Incumplir las instrucciones que determine la autoridad competente, según sea el caso, en el incumplimiento de las funciones que le señala esta Ley. d) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos. e) Realizar algunas de las actividades prohibidas por esta Ley.

5.6.2. Sanciones

"Se sancionaran con multa desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicio, a las infracciones graves; si se da la reincidencia pasaran a ser muy graves siendo sancionadas con multa desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. No obstante, el monto de las sanciones será mayor según lo ocasionado, a la continuidad y otras circunstancias que sean importantes para señalar el grado de antijuricidad en la específica conducta del infractor.

Asimismo, en el caso del desacato y la desobediencia a las resoluciones la Defensoría del Consumidor y/o Superintendencia del Sistema Financiero sancionará con multas 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."³⁰⁰

5.6.3. Suspensión de Operaciones

Se sancionará con la suspensión de operaciones como agencias de información de datos, por un plazo no mayor a noventa días, cuando se dé la reincidencia en infracciones muy graves.³⁰¹ Hasta la fecha de la investigación no se reporta por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

³⁰⁰ Artículo 30 LRSIHCP. Las infracciones a esta ley se sancionaran 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. B) las infracciones muy graves serán sancionadas con multas desde trescientos uno hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicio. La cuantía de las sanciones se graduaran 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. El procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la ley de la respectiva entidad supervisora.

³⁰¹ Artículo 31 LRSIHCP. En caso de reincidencia en infracciones muy graves, deberá ordenarse la suspensión de la facultad de operar como agencia de información de datos, por un plazo no mayor a noventa días.

suspensión de operaciones de ninguna de las cuatro agencias de información de datos, inscritas en el registro de este ente contralor, debido a una sanción por el incumplimiento de los deberes y de las prohibiciones reguladas en la ley en comento.

Es de destacar que esta causal de suspensión solamente aplica para las agencias de información de datos, no así para los agentes económicos. Debido que las sanciones económicas impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, aplica tanto para la agencias de información como para los agentes económicos, ya que éstas tiene que darle cumplimiento a las deberes, obligaciones y prohibiciones establecidos en la ley, caso contrario incurren en un incumplimiento el cual es sancionado con multas, por medio de las sentencias del Tribunal Sancionador, los cuales se analizaran posteriormente.

5.6.4. Cancelación de Operaciones

Se sancionará con el cierre definitivo de operar como agencias de información de datos, cuando exista reincidencia en la suspensión de operaciones, es decir, cuando por medio de las sentencias se sancione por infracciones muy graves a la ley, esta es una sanción más severa para las agencias de información.³⁰² Debido a que limita la facultad de operar, lo cual permite resguardar los derechos de los consumidores o clientes con el objeto de que la información referida al historial de crédito sean exactos, confiables y actualizados de forma mensual tal como lo regula los deberes de estas agencias. Asimismo, se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen.

³⁰² Artículo 32 LRSIHCP. En caso de reincidencia en la suspensión de operaciones, se perecedera a la cancelación de la facultad de operar como agencia de información de datos.

Con base en la información recopilada por medio de la SSF, de las cuatro agencias autorizadas también conocidas como Buró de Crédito: EQUIFAX Centroamérica, S.A de C.V, TransUnión El Salvador, S.A de C.V., Información de Referencias Crediticias en Red, S.A de C.V (INFORED), Asociación Protectora de Créditos de El Salvador (PROCREDITO); no se reporta hasta la fecha agencias de información de datos, que hayan sido sancionadas con la cancelación de la facultad de operar como agencias.

5.7. Modo de hacer cumplir las sanciones

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor impondrá sanciones a los agentes económicos y agencias de información de datos por medio del procedimiento administrativo sancionador, regulado en el artículo 143 de la LPC, en razón del artículo 6 de la LRSIHCP³⁰³ y el artículo 30 inciso 5³⁰⁴, de éste mismo cuerpo normativo. Sanciones que se deben hacer cumplir dentro de los diez días siguientes al que se es notificado, sin embargo, cuando las sanciones no se cumplen de forma voluntaria procede que el Presidente o Presidenta según el caso remita solicitud al Fiscal General de la República para éste realice los procedimientos para hacer cumplir la sanción.

5.7.1. Procedimiento sancionatorio

El procedimiento sancionador iniciara con la certificación que remitirá el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en los casos de desistimiento, e intereses individuales. Si se tratara de intereses

³⁰³ Artículo 6 Inc. 2 LRSIHCP. La Defensoría del Consumidor, por medio del Tribunal Sancionador, estará facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en esta Ley.

³⁰⁴ Artículo 30 inc. 5 LRSIHCP. El procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la Ley de la respectiva entidad supervisora.

colectivos o difusos iniciara por denuncia escrita de la Presidenta o del Presidente de la Defensoría del Consumidor o por las asociaciones de consumo acreditadas. Cuando la Defensoría del Consumidor tuviere conocimiento por cualquier medio de la infracción, iniciará por denuncia escrita del o la Presidenta o del Presidente de la Defensoría.

La denuncia por escrito de la Presidenta o Presidente de la Defensoría del Consumidor, como la de Asociaciones de Consumidores deberá contener los siguientes requisitos: Identificación y datos generales del denunciante y proveedor, artículos de la normativa infringidos, calificación que le merezcan los hechos, la pretensión del denunciante, y otros datos que se consideren oportunos. Recibida la denuncia el Secretario del Tribunal Sancionador formará un expediente para cada causa, debidamente foliado, al cual tendrán acceso los interesados y sus apoderados³⁰⁵.

La Presidenta o el Presidente expondrán las medidas cautelares que hubieren ordenado, así también las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar las que consideren convenientes³⁰⁶. Las medidas cautelares se ordenaran cuando exista un riesgo a la vida, salud, seguridad del consumidor y medio ambiente, debiendo iniciar el procedimiento sancionatorio dentro los cinco días siguientes al decretar las medidas cautelares³⁰⁷. La Constitución de la República establece que el interés público prevalece sobre el interés privado³⁰⁸, en consecuencia, cuando se adviertan situaciones que puedan

³⁰⁵ Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, Decreto ejecutivo No. 52, del 12 de mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 de mayo de 2006. Art 49. Recibida la denuncia del Presidente de la Defensoría o la certificación del Centro, el Secretario del Tribunal Sancionador formará un expediente para cada causa, debidamente foliado, al cual tendrán acceso los interesados y sus apoderados.

³⁰⁶ Artículo 143 LPC.

³⁰⁷ Artículo 99 LPC.

³⁰⁸ Artículo 246 parte final Constitución de la República de El Salvador. El interés público tiene primacía sobre el interés privado.

afectar un interés público o colectivo, pueden dictar medidas para protegerlo, en tanto que las medidas cautelares pueden además estar dirigidas a proteger a terceros, intereses públicos o colectivos. El artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor enumera cuales son las medidas cautelares que se podrán decretar³⁰⁹.

Trámite se realiza por medio de la denuncia la cual podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo³¹⁰, una vez el Tribunal Sancionador de por recibida la denuncia, tendrá un plazo de cinco días para resolver sobre su admisión, y verificara si existen elementos necesarios para responsabilizar a una persona de la realización de una infracción. Si la denuncia no cumpliera con los requisitos de admisibilidad del artículo 143³¹¹, el tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsánela prevención. En dicha prevención se advertirá al denunciante que de no subsanar o de no cumplir con los requisitos establecidos se declarara inadmisibile la enuncia³¹², quedándole a salvo el derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente³¹³.

³⁰⁹ Artículo 100 LPC. Entre las medidas cautelares que pueden adoptarse de conformidad con la presente ley se encuentran: a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; yd) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.

³¹⁰ Artículo 109 LPC. La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor; c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) La pretensión del denunciante

³¹¹ Artículo 143 LPC.

³¹² Art. 51 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, causales de inadmisibilidad. El Tribunal Sancionador declarará la inadmisibilidad en los siguientes casos: a) Cuando el Presidente de la Defensoría no cumpla con la prevención dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente a la notificación, o lo expuesto en la misma no contenga los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción; , b) Cuando el asunto no constituya materia de protección al consumidor, etc.

³¹³ Artículo 144 LPC

Si el procedimiento inicia con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias. El expediente deberá cerrarse con un auto que contendrá la manifestación que no se llegó a un acuerdo en los casos de intereses individuales, o la declaración del hecho que una de las partes desistió de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de conflictos. Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente a la Presidenta o el Presidente de la Defensoría, para que inicie el procedimiento sancionatorio correspondiente³¹⁴. Se hará un análisis de lo expuesto en la certificación y el expediente en el término de cinco días, a fin de establecer la existencia de los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción³¹⁵.

Citación del denunciado se realiza en virtud de los principios de audiencia y de defensa, una vez admitida la denuncia por interposición del presidente de la Defensoría o por la remisión de la Certificación de diligencias por el Centro de Solución de Controversias, el Tribunal Sancionador, deberá ordenar en la misma resolución de la admisión, mandar a citar al proveedor, para que en un plazo de cinco días siguientes a la notificación exprese por escrito su defensa, junto a la citación o notificación³¹⁶, será entregada el texto íntegro del auto de admisión al supuesto infractor. Trascurridos los cinco días, habiéndose presentado o no el proveedor, se dará inicio a prueba por ocho días³¹⁷. En esta etapa puede darse como incidente que el Tribunal

³¹⁴ Artículo 48 inciso 2 y 3 RLPC.

³¹⁵ Artículo 50 inciso 3 RLPC.

³¹⁶ La Ley de Protección al Consumidor permite que las notificaciones y citaciones puedan realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea estos electrónicos, magnéticos o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad, en concordancia con los principios de celeridad y eficacia a favor del consumidor.

³¹⁷ Artículo 145 LPC.

Sancionador³¹⁸ se pronuncie sobre las medidas cautelares³¹⁹ dictadas por el Presidente de la Defensoría.

En la fase Probatoria las partes podrán presentar y solicitar, las pruebas que estimen pertinentes, como regla general en los procedimientos administrativos la carga de la prueba recae sobre el interesado, siendo estos el consumidor y el Presidente de la Defensoría en su caso en relación al temática desarrollada a quienes le correspondería acreditar los extremos del hecho que constituyen su solicitud. En cualquier momento del procedimiento el Tribunal deberá disponer de oficio la práctica de la prueba que estime precedente, dando la intervención a los interesados. Los medios de prueba utilizados en el derecho común que fueren pertinentes y los medios científicos idóneos serán admitidos en el procedimiento administrativo sancionador como por ejemplo testigos, peritos, documentos de prueba científica etc., pudiendo el Tribunal en cualquier momento ordenar de oficio, el desfile de otros medios de prueba Las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica³²⁰.

La Resolución Final se realiza en un plazo máximo de diez días, finalizadas las actuaciones el Tribunal dictara resolución. Las resoluciones definitivas del tribunal admitirán recurso de revocatoria³²¹, dicho recurso se resolverá

³¹⁸ Artículo.99 Inc. 2 LPC.

³¹⁹ Medidas cautelares: son acciones preventivas y temporales que pueden ejercerse cuando el interés público pueda verse afectado, mientras no sea resuelta de manera definitiva la situación jurídica sometida a estudio, con el fin de evitar un daño que podría ser irreparable o de difícil reparación si no se decretan.

³²⁰ Artículo 146 LPC.

³²¹ Artículo 56 RLPC. La resolución definitiva admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse conforme al Código de Procedimientos Civiles, mediante escrito que lo fundamente. El Tribunal resolverá mediante auto motivado, previa audiencia a los interesados, en su caso .En caso de haberse realizado aclaraciones o correcciones a la resolución definitiva, el recurso de revocatoria podrá presentarse dentro de los tres días siguientes a la notificación de esta última resolución.

conforme a las normas del derecho común y tendrá carácter optativo, para efectos de la acción contenciosa administrativa³²².

Las aclaraciones y correcciones se realizan una vez el Tribunal Sancionador, emitida la resolución, esté podrá de oficio o a instancia de parte aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones, la parte notificada solo dispondrá de cinco días siguientes a la notificación, para interponer la petición de corrección o aclaración, en el caso que sea presentada por el interesado será presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación.

Los miembros del tribunal, aun en el caso de voto razonado firmaran las resoluciones definitivas que resuelvan un incidente. Dentro de los diez días siguientes en que se ha notificado, el infractor tendrá que cumplir lo ordenado en la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo, dicha resolución será de obligatorio cumplimiento, la imposición de una sanción es el acto final del procedimiento sancionatorio. Para que una sanción sea efectiva es necesario que se declare firme o ejecutoriada, para que tenga carácter de fuerza para obligar. Lo más prudente sería que la sanción pueda hacerse efectiva de manera inmediata, sin que los recursos pendientes, administrativos o judiciales paralicen la ejecución.

Recurso de Revocatoria: *Procedimiento de Derecho Administrativo por el cual la parte que se cree afectada por una resolución administrativa inicia una petición ante la misma autoridad que dictó tal resolución con la finalidad de que la deje sin efecto, la corrija, la aminore o la cambie según solicita el recurrente.*

³²² Artículo 148 LPC.

La acción contencioso administrativo suspenderá, la resolución administrativa cuando se trate de sanciones pecuniarias, siempre y cuando estas estén de conformidad al artículo 16 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, no hayan sido canceladas o bien su pago haya sido parcial. Si el infractor no cumpliera la multa voluntariamente, la Presidenta o Presidente de la Defensoría del Consumidor solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes. El interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas, si el sancionado no la cumple en el plazo de diez días la situación provocada por el ilícito administrativo³²³.

La conservación de la Acción Civil y otras, los proveedores serán sujetos de las sanciones administrativas correspondientes; independientemente de las responsabilidades civiles, penales, o de otro orden que puedan incurrir.³²⁴ La Defensoría del Consumidor, conocerá y atenderá las denuncias o de los consumidores, y supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la LPC³²⁵. En efecto cuando de las investigaciones de las denuncias se comprobare la infracción a la Ley, la Defensoría del Consumidor conforme el artículo 6 de la LRSIHCP facultará al Tribunal Sancionador³²⁶ para sancionar

³²³ Artículo 149 LPC

³²⁴ Artículo 150 LPC

³²⁵ Artículo 21 LPC Obligaciones de Entidades Especializadas en la Prestación de Servicios de Información.

³²⁶ Artículo 79 LPC. Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador, en adelante “el Tribunal”, que funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes.

a los agentes económicos y agencias de información de datos. Tal facultad sancionadora es conferida por mandato Constitucional³²⁷.

La Constitución de la República, exige que todo acto que pueda causar un perjuicio para alguna de las partes, debe dictarse previo un debido proceso, en el que se desarrollen cada una de las etapas procesales determinadas por la ley, con la finalidad de respetar las garantías constitucionales. Dentro de ese marco la LRSIHCP, no contempla un procedimiento administrativo sancionador; por tal motivo la aplicación de las sanciones a los agentes económicos y agencias de información será de conformidad a la LPC³²⁸. De esta manera es oportuno en la presente investigación hacer énfasis en las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en el periodo enero- diciembre del año 2013.

Pese a que referidas resoluciones enmarcan dentro de su desarrollo, como el Tribunal Sancionador por medio de procedimientos administrativos impone sanciones, ejerciendo así la potestad sancionadora ante el incumplimiento de los agentes económicos y agencias de información de datos a la LRSIHCP. Dicho incumplimiento está íntimamente ligado al mal manejo de la información de los consumidores resguardados en los bancos de datos; puesto que al mantener información desactualizada, proporcionar, o transmitir datos que no sean exactos, se estará vulnerando derechos de los consumidores relacionados con el objeto³²⁹ de la normativa en comento.

³²⁷ Artículo 14 Constitución de la República de El Salvador, señala “corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante la autoridad Administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso”

³²⁸ Artículo 6 Inc. 2 LRSIHCP

³²⁹ Artículo 1 LRSIHCP Tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito.

A título ilustrativo, se indica a manera de ejemplo una de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador. "El proceso administrativo sancionador inicia con la certificación remitida por el centro de solución de controversia con la denuncia interpuesta por el Señor Torres Meléndez en contra del agente económico Banco CITIBANK de El Salvador y la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A de C.V. El consumidor manifiesta que adquirió tres tarjetas de crédito, en las cuales incurrió en mora por fuerza mayor, sin embargo, estas fueron canceladas en los meses de febrero y octubre del año dos mil diez, en consecuencia se le fue entregado un finiquito por dicha cancelación. Posteriormente, en razón de su buena calificación en su record crediticio, se le entrega una nueva tarjeta de crédito.

En el mes de julio del año dos mil doce, solicita un crédito personal en otra institución financiera, crédito que le fue denegado por estar reportado en la base de datos de la agencia de información Equifax, al consultar al agente económico CITIBANK éste manifiesta que desconoce el motivo por el cual se encuentra reportado, y que si en algún momento había adquirido una tarjeta Mastercard, a lo que él respondió que sí. Se le comunica en ese momento al consumidor que la Sociedad Aval Card la había sustituido su tarjeta Mastercard por una Visa Selectos. Ante esto el consumidor denuncia al agente económico y se admite la denuncia, el día doce de diciembre del año dos mil doce.

Se manda a oír a las sociedades denunciadas, el apoderado de la Sociedad CITIBANK, contesta de manera negativa y manifiesta que su representada no está realizando reportes negativos en el historial de crédito de dicho consumidor. Se verifica la documentación relacionada y de los argumentos

vertidos tanto de los agentes denunciados como del consumidor, y se establece que Banco CITIBANK si reporto al señor Torres Menéndez, en la base de datos de Equifax.

Se da la valoración de los argumentos por el apoderado de CITIBANK y de los informes del historial crediticio del señor Torres Meléndez y demás documentación que corre agregada al expediente, y se comprueba que el agente económico ha incumplido con lo dispuesto en el art 28 letra (i) de la LRSIHCP, por mantener o transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces. Siendo esta una infracción grave se sanciona a la sociedad CITIBANK con la cantidad de veintidós mil cuatrocientos veintiún dólares de los Estados Unidos de América (\$ 22, 421.00) equivalente a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios (\$242.10).

Se absuelve a la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A de C.V. por contener en su banco de datos la información reportada por el agente económico Banco CITIBANK.³³⁰

Finalmente se concluye señalando que el incumplimiento de los agentes económicos, y agencias de información de datos a la normativa de la

³³⁰ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Sentencia Ref.1728-12 Pronunciada el 27 de febrero de 2013 pp.12, 13. Este Tribunal RESUELVE: a) Tiénese por parte a la Sociedad Banco Citibank de El Salvador. S.A., por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, así como demás documentación que con su escrito anexa. b) Sanciónese a la sociedad Banco Citibank de El Salvador. S.A., con la cantidad de VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS VEINTIUN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (22,421.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, sanción mínima y prevista en el art 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP. c) Absuélvase a la referida sociedad, por la infracción atribuida al artículo 28 letra a) del mismo cuerpo legal. d) Absuélvase a la Sociedad Equifax Centroamérica, S.A de C.V, por la infracción atribuida al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

LRSIHCP, respecto al mal manejo de los datos de los consumidores, ocasionando una vulneración de derechos económicos y sociales que trae aparejada una afectación de carácter económica para el bolsillo de los consumidores.

Dentro de esta perspectiva el incumplimiento a la LRSIHCP, vulnera derechos sociales, y económicos, en efecto si el agente económico o agencia de información, incumplen sus deberes y obligaciones, no trasmite información actualizada, o trasmitiéndola no sea actualizada, verdadera, y confiable, a vulneran derechos sociales, en el sentido que la Constitución de la Republica en el capítulo III regula dentro de su esfera jurídica los derechos sociales, y establece el "Estado protegerá la familia por medio de la creación de los organismos y servicios apropiados para su integración, bienestar, desarrollo social, cultural, y económico³³¹".

En consecuencia, en muchos de los casos en los que los consumidores han sido mal calificados en su record crediticio, a falta de la actualización periódica de los agentes económicos y agencias de información, generando así el obstáculo para poder ser acreedor de créditos.

Dichos créditos ayudarían a solventar la liquidez económica que agobia a muchas familias salvadoreñas, puesto que un préstamo bancario representa para muchos consumidores emprendedores la esperanza para iniciar su propio negocio que representaría la solvencia económica para cubrir muchas de las necesidades que se presentan en el diario vivir salvadoreño.

³³¹ Artículo 32 inciso 1 Constitución de la República de El Salvador. La familia es la base fundamental de la sociedad y tendrá la protección del Estado, quien dictará la legislación necesaria y creará los organismos y servicios apropiados para su integración, bienestar y desarrollo social, cultural y económico.

En ese mismo contexto se trasgreden los derechos económicos del consumidor, a causa de la información desactualizada que evita el acceso a la libre adquisición de bienes y servicios por motivo de una equivocada calificación; por ejemplo, si el consumidor solicita el servicio de telefonía para su negocio de bienes raíces, y el agente económico le deniega lo solicitado por una mala calificación en la agencia de información, por lo que esto causaría la disminución de ingresos a su negocio, por consiguiente afecta la economía familiar.

Ahora bien en el anterior ejemplo se verifica que a falta de cumplimiento a la LRSIHCP por parte de los agentes económicos y agencias de información de datos se trasgreden los derechos económicos, reconocidos en la Constitución de la República en su título V, en el que se regula "el compromiso del Estado de promover el desarrollo económico, y social"³³².

En relación a la problemática expuesta a continuación se detallaran los agentes económicos sancionados por incumplimiento a la LRSIHCP, en el periodo enero-diciembre del año 2013. De acuerdo al procesamiento de datos de las resoluciones del Tribunal Sancionador. Asimismo, de acuerdo a las infracciones establecidas en la ley en comento, que son graves y muy graves.

Además, se enuncian los montos de las sanciones, es de señalar que en este caso los agentes económicos sancionados se les ha impuesto una sanción de cien salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios.

³³² Artículo 101 inciso 2 Constitución de la República de El Salvador. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

Mes	Sentencia	Agente Económico	Artículos de la LRSIHCP	Tipo de Sanción	Monto de la Sanción
Ene	287-12	Almacenes de Muebles y Electrodomésticos (PRADO)	Artículo 28 letra i Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Ene	398-12	Almacenes de Muebles y Electrodomésticos (PRADO)	Artículo 28 letra i Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Feb.	100-12	Banco Promérica, S.A.	Artículo 28 letra c Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Abr.	385-12	Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	Artículo 28 letra i Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Abr.	29-13	GMG Servicios El Salvador S.A de C.V	Artículo 28 letra Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Abr.	209-12	Telemovil El Salvador, S.A (TIGO)	Artículo 28 letra c Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
May	273-12	Telemovil El Salvador, S.A (TIGO)	Artículo 28 letra a Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
May	325-12	Telemovil El Salvador, S.A (TIGO)	Artículo 28 letras a, i Artículo 30 letra a	Grave	\$44,842.00
May	1048-12	Telemovil El Salvador, S.A (TIGO)	Artículo 28 letra i Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00
Jun	1728-12	Banco Citibank de El Salvador, S.A de C.V	Artículo 28 letra i Artículo 30 letra a	Grave	\$22,421.00

Fuentes: Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, 2013

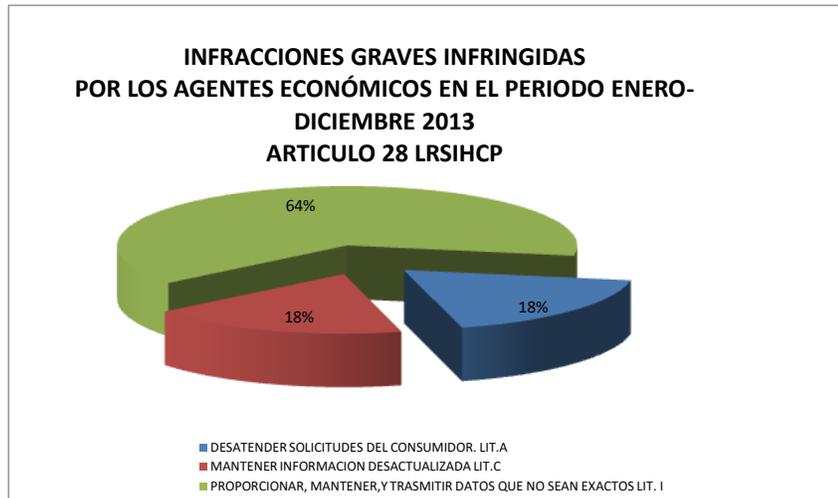
Con base en las resoluciones del Tribunal Sancionador, el agente económico que más infracciones cometió a la LRSIHCP, en el período antes establecido, fue Telemovil obteniendo un mayor número de sanciones. Por

otra parte PRADO fue sancionado en dos oportunidades. Y por último GMG, Banco Promérica, Credomatic, y Citibank fueron sancionados una sola vez respectivamente en el año 2013. Ver detalle a continuación.

AGENTE ECONÓMICO	Nº SANCIONES	MONTO
Almacenes de Muebles y Electrodomésticos (PRADO)	2	\$ 67,263.00
Banco Promérica, S.A de C.V	1	\$ 22,421.00
Credomatic de El Salvador, S.A de C.V	1	\$ 22,421.00
GMG, Servicios El Salvador, SA de C.V (GALLO MAS GALLO)	1	\$ 22,421.00
Telemovil El Salvador, S.A de C.V (TIGO)	4	\$112,105.00
Banco Citibank de El Salvador, S.A de C.V	1	\$ 22,421.00

Resulta asimismo interesante ilustrar el incumplimiento de los agentes económicos a las letras (a, c, i) del artículo 28 de la LRSIHCP, que contempla las infracciones graves; dicho incumplimiento ha sido el principal motivo de vulneración de los derechos de los consumidores en cuanto al mal manejo de los datos personales los consumidores.

INFRACC. GRAVES	AGENTES ECONÓMICOS					
	Prado	Promérica	Credomatic	GMG	Telemovil	Citi bank
ARTÍCULO 28						
LITERAL A					2	
LITERAL C		1			1	
LITERAL I	2		1	1	2	1
TOTAL	2	1	1	1	5	1



Estos resultados revelan el abuso por parte de los agentes económicos a los derechos de los consumidores reiteradamente³³³, de manera que esta tendencia de irrespetar lo regulado sobre lo establecido en la norma jurídica, trasciende a convertirse en un problema social. El ser humano no pueden estar aislado, en efecto es parte de la sociedad y se desarrolla dentro de ella, por ende frente a la necesidad de solicitar un servicio tendrán que brindar información personal, quedando sus datos personales vulnerables al manejo, uso y trasmisión de los mismos.

En ese sentido conforme a la ley está prohibido acceder a la información personal resguardada en los bancos de datos de los consumidores, sin la firma del consumidor que autorice a los agentes económicos para poder solicitar a las agencias de información de datos la información necesaria que

³³³ Gráfica realizada con la información proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Defensoría del Consumidor, datos que fueron procesados de las Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, durante el año 2013.

determine en qué tipo de clasificación se encuentra a nivel de escorig para así poder asignarle el crédito comercial solicitado por esté.

Anteriormente se detalló por medio de grafica de pastel las infracciones graves infringidas, Telemovil por representar el mayor número de infracciones en el periodo determinado de la investigación, es el agente económico más sancionado.

Cabe considerar por otra parte que del constante rompimiento del derecho a la autodeterminación informativa resulta una afectación a la seguridad jurídica de los consumidores, en relación a los derechos constitucionales reglados en el objeto de la LRSIHCP, que al mismo tiempo son quebrantados por el atropello que dan los agentes económicos y agencias de información a los datos personales de los consumidores. La Sala de lo Constitucional ha expresado que la seguridad jurídica es la "certeza que el particular posee que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridades competentes, ambos establecidos previamente"³³⁴.

Dentro ese contexto el Tribunal Sancionador establece la autodeterminación informativa como "el derecho garantiza la defensa del individuo frente a las personas naturales, jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal"³³⁵.

³³⁴ Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, Sentencia Ref. 463-2000, pronunciada el 30 de abril de 2010. p 4

³³⁵ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Sentencia Ref. 29-13, pronunciada el 07 marzo de 2013, p. 3 El sistema económico salvadoreño actual, las empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia con el objeto de facilitar con los fines de lucro dicha información a otros agentes económicos para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Por tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere la facultad al individuo para controlar el uso de la información personal que le compete, tanto en su recolección y transmisión de datos. El bien jurídico que busca proteger la LRSIHCP es la autodeterminación informativa.

Con base a los supuestos anteriores, el proceso de Amparo promovido por la Asociación Salvadoreña para la Protección de Datos e Internet (INDATA), ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en contra de Equifax Centroamérica S.A de C.V, antes (DICOM), es una muestra clara de la vulneración al derecho de autodeterminación informativa, en virtud que lo alegado en dicho Amparo es la vulneración al derecho de la autodeterminación informativa por parte de Equifax por recopilar, comercializar datos personales sin el consentimiento del titular; impide el acceso a dicha información; y no justifica la fuente de información de los datos personales.

Esto indica una trasgresión a derechos fundamentales de los consumidores plasmados en el objeto de la LRSIHCP, en razón que dicha normativa constituye el marco normativo que garantiza el respeto al derecho a la autodeterminación informativa de las personas. En ese sentido las agencias de información tienen la obligación de respetar reglas orientadas al control y buen manejo de la información de las personas; a fin de evitar el uso ilegítimo de la información sin el consentimiento de la persona titular de los datos

"La Sentencia de fecha 4-III-2011, pronunciada en Amparo. 934-200, sostuvo que el derecho a la autodeterminación informativa tiene por objeto preservar la información de las personas que se encuentra contenida en registros públicos o privados frente a su utilización arbitraria especialmente la

almacenada a través de medios informáticos, sin que necesariamente se deba tratar de datos íntimos. El derecho a la autodeterminación informativa implica diferentes facultades que se reconocen al individuo para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección como en el tratamiento, conservación y transmisión de sus propios datos.

La autodeterminación informativa posee dos facetas: una material preventiva, relacionada con la libertad y la autonomía del individuo con relación a sus datos personales; y otra instrumental de protección y reparación, referida al control que la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias"³³⁶.

³³⁶ Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Proceso de Amparo Ref. 142-12, Pronunciada el 20 de Octubre de 2014. La titularidad del derecho a la autodeterminación informativa no solo es predicable de las personas físicas, sino también de las personas jurídicas, ya que, si el objetivo y función de los derechos fundamentales es la protección integral de la persona humana ya sea a título individual o como parte de la colectividad, es posible que las organizaciones que las personas naturales crean para la protección de sus intereses sean titulares de derechos fundamentales, en tanto y en cuanto estos protejan su propia existencia e identidad, a fin de asegurar el libre desarrollo de su personalidad y autonomía. La información sobre el historial de crédito de las personas que se encuentre en las bases de datos de las agencias de información debe ser exacta y actualizada de forma periódica por lo menos cada mes, para que responda con veracidad a la situación real del consumidor o cliente. Las agencias de información deben guardar reserva sobre dicha información y adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos que manejen o mantengan (art. 4 letras b, c y d y 17 letra b de la LRSIHCP). Por su parte, el consumidor o cliente tiene derecho a saber si se está procesando información sobre su historial crediticio, así como a obtener una copia y a que se realicen las rectificaciones, modificaciones o supresiones cuando los registros sean ilícitos, falsos, erróneos, Injustificados, atrasados o inexactos. Para tal efecto, las agencias de información de datos deben contar con centros de atención, al menos por región, los cuales, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, tienen que proveer por escrito la información en el momento en que se les solicita, sin que ello le cause costo alguno al consumidor o cliente, así como darle a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a su historial de crédito. Además, las agencias de información deben expedir las copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas en un plazo no mayor de tres días hábiles, previo pago de una tarifa fijada por la SSF (arts. 4 letra a, 14 letra a y 17 letra a, d, e y h de la LRSIHCP). Asimismo, los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, proveedores de bienes y servicios, solo pueden ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por estas a tales agentes económicos, con el consentimiento expreso y por escrito de los referidos consumidores o clientes (arts. 14 letra d y 19 letra a de la LRSIHCP, 18 letra g de la Ley de Protección al Consumidor).

La LRSIHCP determina que la Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas y esta misma tendrá la facultad para fiscalizar que las agencias de información de datos cumplan con los requisitos de seguridad, confiabilidad y actualización de los datos de los consumidores y clientes, así como cualquier otra que le establezca la ley³³⁷. La Superintendencia del Sistema Financiero sancionará a las agencias de información de datos que infrinjan derechos, al momento de realizar sus funciones de monitoreo e inspección.

En este caso particular Equifax, realizaba sus actividades sin contar con la autorización formal de la SSF ya que aún estaba en trámite de autorización. En ese sentido, a pesar de que la sociedad demandada solicitó su respectiva autorización dentro del plazo establecido en el artículo 33 de la LRSIHCP, está todavía no ha adecuado su actividad a las exigencias reguladas en dicho cuerpo normativo y por ende, recopila, almacena, transmite y comercializa datos sin contar con el permiso correspondiente de la SSF.

Equifax incumplió con lo establecido en la LRSIHCP vulnerando así el derecho la autodeterminación informativa; en consecuencia, se ordena a Equifax que "depure 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 se abstenga de utilizar y transferir, a cualquier título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, a menos que

³³⁷ Artículo.5 LRSIHCP.

en cada caso individual cuente con el consentimiento expreso de sus titulares".

En definitiva la LRSIHCP contempla dentro de su marco legal, los deberes y obligaciones de los agentes económicos y las prohibiciones de las agencias de información de datos; como se puede inferir la ley previamente ha establecido por medio de sus artículos cual será el tratamiento que se dará a los datos personales, esto con la finalidad de protegerlos contra el mal uso de la información brindada por el consumidor.

Mientras tanto la autodeterminación informativa es el derecho que garantiza al consumidor o cliente que sus datos personales serán tratados conforme las garantías constitucionales frente a los agentes económicos y las agencias de información de datos, cuando estos a falta de la actualización de los datos consignados en los burós de crédito generen una mala calificación al consumidor. Para finalizar con lo propuesto se considera de gran interés establecer que la LRSIHCP, nace a la vida jurídica con el fin de fortalecer aún más la protección de los derechos de los consumidores respecto a sus datos personales dicha protección se enmarca en lo establecido en la ley. Por lo tanto, los agentes económicos y agencias de información de datos, serán sancionados por el Tribunal Sancionador cuando estos incumplan lo descrito en la norma.

La SSF ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en criterios de Basilea, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar de saneamiento y configurar un coeficiente de solvencia o fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero; Normales (categorías A1 Y A2) Subnormales (categoría B), Deficientes (categoría C1 Y C2), De difícil Recuperación (categoría D1 Y D2), e Irrecuperables (categoría E). Obteniendo cada una de las categorías un porcentaje de saneamiento que responde al grado de morosidad o solvencia económica que el consumidor mantenga en los bancos de datos de las agencias de información.

Los agentes económicos posterior a dicha consulta a la información resguardada respecto a lo detallado se terminara si el consumidor tiene la liquidez económica para adquirir y cumplir las obligaciones que generan créditos en general. Esto con el fin de determinar si puede ser acreedor de un crédito. Atendiendo estas consideraciones las categorías contienen los porcentajes siguientes: A1 0% de saneamiento, A2 1% de saneamiento, B5% de saneamiento, C1 15% de saneamiento, C2 25% de saneamiento, D1 50% de saneamiento, D2 75% de saneamiento, E 100% de saneamiento.

Los credit scoring³³⁸ contienen información como el ingreso mensual de los demandantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la

³³⁸ Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor, Sentencia Ref. 1728-12, pronunciada el 27 Febrero de 2013, p. 8 sentencia. Los credit scoring contienen información como el ingreso mensual de los demandantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o alquila número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de la vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo, rendimiento del sujeto firme a un préstamo, así como para determinar que combinación de factores que pueden predecir.

profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de la vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo, rendimiento del sujeto firme a un préstamo, así como para determinar que combinación de factores que pueden predecir.

El credit scoring generado por la mala 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 termino 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 de ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para reproducir un rango de los solicitantes de préstamos en términos de factores de riesgo.

Conforme a los casos detallados en cada una de las resoluciones estudiadas en la presente investigación, se verifica el incumplimiento de los agentes económicos y las agencias de información de datos. Sucede pues, que el consumidor ante la necesidad de un servicio o crédito bancario proporciona información al agente económico; dicho agente solicita a la agencia de información que proporcione con base al "credit scoring", la categoría en que se encuentra situado el consumidor respecto a su historial crediticio. Por ello, que se hace necesario que los agentes económicos, proporcionen información actualizada, y verdadera a las agencias de información de datos, en virtud que de transmitir datos inexactos, o falsos daría como resultado una mala calificación crediticia trasgrediendo así el derecho a la autodeterminación informativa y por ende el objeto de la LRSIHCP.

Es también relevante mencionar la labor que realiza la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, respecto a la protección de datos, en tal sentido que con cada resolución emitida se fortalece la seguridad jurídica a los derechos de los consumidores plasmados en el objeto de la LRSIHCP, en virtud que conforme se sancione a los agentes económicos y agencias de información de datos en su caso, por incumplimiento a la norma jurídica, se fomenta el cumplimiento de las obligaciones y deberes, se garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los consumidores.

CONCLUSIONES

El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen es una garantía de la persona que se reconoce en el artículo 2 inciso 2 de la Constitución de la República, en tratados y convenios internacionales ratificados por El Salvador, conforme al artículo 144 de la Constitución salvadoreña, el cual regula que estos derechos son de obligatorio cumplimiento. Por tanto, son mecanismos de control para tutelar el derecho a la autodeterminación informativa de los consumidores.

Con la protección de los derechos de los consumidores por medio de la LPC se generó un equilibrio en la relación proveedor-consumidor; sin embargo, dicha normativa no regula de manera específica el tratamiento y manejo del historial de crédito de los consumidores en los burós de crédito; es por ello, que fue necesaria la creación de una ley que regule las actividades de los agentes económicos y agencias de información de datos. Por tanto, cuando entra en vigencia la LRSIHCP en el año 2011 se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores, ya que se regula deberes, obligaciones y prohibiciones de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

El establecer un ente competente para la autorización, supervisión, suspensión y cancelación de las operaciones según sea el caso de las agencias de información de datos, y la facultad imponer sanciones por el incumplimiento a la LRSIHCP, genera seguridad jurídica, porque permite controlar el manejo de la información por parte de los agentes económicos en el tratamiento de los datos de los consumidores.

El análisis comparativo de la legislación salvadoreña respecto a la protección de los datos del historial de crédito de los consumidores en México, Panamá y República Dominicana conlleva avances fundamentales respecto al resguardo de la información brindada por los consumidores; y en México la función de sancionar es compartida con cada entidad encargada de resguardar datos de los consumidores, en Panamá el consumidor es informado con cuales agentes económicos o agencias de información de datos mantienen convenios para la trasmisión de los datos personales y cuál es la forma de actualizar sus datos; en tanto, en República Dominicana la ley solo sanciona a las sociedades de información crediticia, mas no a los agentes económicos.

La función de control que realiza el Tribunal Sancionador permite por medio de procesos administrativos, sancionar a los agentes económicos y agencias de información de datos cuando incumplen lo dispuesto en la ley, y como resultado garantizan el respeto a la autodeterminación informativa y a ser un mecanismo de protección de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y, a la propia imagen de los consumidores.

El derecho a la autodeterminación informativa, es la capacidad reconocida que tiene la persona respecto de sus datos personales en relación a disponer o consentir que éstos sean utilizados como parte de la información que lo describe, el cual hace referencia a la prerrogativa que toda persona tiene frente a un ente público o privado, es decir, la garantía o facultad de control de la propia información frente a su tratamiento automatizado o no.

El incumplimiento de las obligaciones, deberes y prohibiciones de los agentes económicos y agencias de información de datos respecto a los procesos administrativos ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, se debe a la falta de actualización y el inadecuado manejo de la información de datos; lo cual genera una calificación de riesgo en el historial crediticio de los consumidores.

RECOMENDACIONES

La presente investigación ha generado un esfuerzo académico importante desarrollado a lo largo de varios meses, por tanto, se recomienda especialmente a la Asamblea Legislativa que se analice cada una de las reformas planteadas a continuación:

Deben incorporar en el artículo 14 de la LRSHICP, un inciso final en donde se establezca el tiempo de vigencia de la autorización que brindan los consumidores a los agentes económicos para transmitir sus datos personales a las agencias de información de datos.

Tienen que crear, un procedimiento administrativo sancionador dentro del cuerpo normativo de la LRSHICP, el cual detalle cada una de las etapas a desarrollarse en los casos de infracción a ésta ley, por los agentes económicos, agencias de información de datos y demás entidades que se dediquen al manejo y tratamiento de datos personales de los consumidores.

Al crear un procedimiento administrativo, igualmente se debe derogar el art. 36 de la LRSHCP en relación a la competencia de los procedimientos establecidos en el Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor.

Deben reformar el artículo 5 respecto al tiempo de permanencia de los datos negativos del consumidor, una vez sea cancelado lo adeudado eliminar dentro de seis meses siguientes de la base de datos, los datos negativos que lo califica como un cliente moroso, protegiendo de esa manera la libertad económica que tiene todo consumidor para adquirir nuevos créditos, lo cual afecta en la mayoría de los casos a la economía familiar de los consumidores.

Tienen que agregar en el artículo 6 de la LRSHICP, un inciso final, en la que se faculte al Tribunal Sancionador para que este agregue dentro de las resoluciones que dicte la obligación para los sancionados de hacer de inmediato el pago de los daños y perjuicios al consumidor afectado, sin que sea necesario ejercer la acción en los tribunales civiles y mercantiles, porque resulta ser tardío y oneroso.

Es de importancia realizar estas reformas a la ley en estudio, porque generan mayor protección en el historial de crédito de los consumidores, generando mayores mecanismos de control en las instituciones involucradas respecto a la autodeterminación informativa.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

Álvarez R, Néstor, *Curso Básico de Economía*, Editorial McGraw-Hill, Bogotá, Colombia, 1988.

Ayala José María, et al, *Manual de Justicia Administrativa*, San Salvador, Capacitación Judicial, 2003.

Balaguer Callejón, M. Luisa, *El Derecho Fundamental Al Honor*, Editorial Tecnos, S.A, Madrid, España, 1992.

Buergental, Thomas, et al, *La Protección de los Derechos Humanos en las Américas*, Editorial Juricentro, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, San José Costa Rica, 1983

Callaghan Muñoz, Xavier O', *Cuadernos de Derecho Judicial, Honor, Intimidación y Propia Imagen*, Consejo General del Poder Judicial, Editorial Mateu Cromo, S.A, Madrid, España, 1993.

Cano Campos, Tomas, *Presunciones y Valoración Legal de la Prueba en el Derecho Administrativo Sancionador*, Editorial Aranzadi, S.A, España 2008.

Cardoza Ayala, Miguel Ángel, *Líneas y Criterios Jurisprudenciales*, Centro de Documentación Judicial, Corte Suprema de Justicia, San Salvador, 2003 y 2004.

De Castro Cid, Benito, *El reconocimiento de los Derechos Humanos*, Editorial Tecnos, Madrid, España, 1982.

Donnelly, Jack, Derechos Humanos Universales en teoría y en la práctica, Gernika, México, 1994.

Ekmekdjian, Miguel Ángel, *Habeas Data, El Derecho a la Intimidad frente a la Revolución Informática*, Ediciones de Palma, Buenos Aires, Argentina, 1996.

Farina, Juan M, Defensa del Consumidor y del Usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, 1995.

Fernández Montalvo, Rafael, *Derecho Administrativo Sancionador*, Editorial Matéu Cromo S.A, Consejo General del Poder Judicial, Madrid 1994.

Fraga Gabino, *Derecho Administrativo*, Editorial Porrúa, México D.F, 1934

Fratti de Vega, Karla María; Artículo: “*El Derecho de Consumo en El Salvador*”. Redicces, El Salvador, 2013.

GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo y FERNADEZ, Tomas Ramón. . *Curso de Derecho Administrativo II*, 12^a. Ed., editorial Temis S. A Bogotá lima, 2008.

González González, Manuel Jesús, et al. Introducción a la Economía, Segunda Edición, Editorial Pearson Prentice Hall, España, 2011.

Lorenzetti, Ricardo Luis, *Consumidores*. Editorial Rubenzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 2004.

Mata Tobar, Víctor Hugo, *La Protección de los Derechos Humanos en el Derecho Internacional*, Ministerio de Justicia, Centro de Información Jurídica, San Salvador, El Salvador, Septiembre, 1996.

Mejía, Henry Alexander, *Manual de Derecho Administrativo*, Editorial Cuscatleca, San Salvador El Salvador 2014.

Mena, Enrique, *Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor*, San Salvador, El Salvador, 2015.

Nieto Carol, Ubaldo, *Crédito y Protección del Consumidor*, Condiciones Abusivas del Crédito, Justino F Duque Domínguez, Catedrático de la Universidad de Valladolid, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, España, 1996.

Nieto García, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, 3ª edición ampliada, editorial Madrid: Tecnos grupo Anaya, S.A, Madrid, 2002.

O'Donnell, Daniel, *Derecho Internacional de los Derechos Humanos*, Normativa, Jurisprudencia y Doctrina de los Sistemas Universal e Interamericano, Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Bogotá, Colombia, Abril, 2004.

Oliva de la Cotera, Roberto, *Derecho Administrativo*, San Salvador, El Salvador 2012.

Parada, Ramón, *Concepto y Fuentes del Derecho Administrativo*, Ediciones Jurídicas y Sociales. S.A. Madrid, 2008,

Pérez Bustamante, Laura, *Derechos del Consumidor*, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, 2004.

Pérez Bustamante, Laura, *Derecho Social de Consumo*, Editorial La Ley, Buenos Aires, Argentina, 2004.

Pérez Chacón, José Ángel, *Conmemoración de 20 años Constitución de la República de 1983*, Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Imprenta Nacional , San Salvador, 2005.

Pierini, Alicia, et al, *Habeas Data, Derecho a la Intimidad*. Segunda Edición, Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2002.

Pineda Argueta, Hugo Dagoberto, *Monografía de Derecho Administrativo en El Salvador*, Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Unidad Técnica Ejecutiva, San Salvador, El Salvador 2013.

Quintana Adriano, Elvia Arcelia, et. al, *“Derechos Fundamentales y Estados. Protección al Consumidor”*. Derechos Fundamentales y Estados. Memoria del VII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional, Coordinador Miguel Carbenell, Instituto de Investigación Jurídicas, UNAM, Mexico, 2002.

Santofimio Gamboa, Jaime Orlando, *Tratado de Derecho Administrativo*, 3ª Edición, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2003.

Sarfatti, Mario, *Introducción al estudio del Derecho Comparado*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2002.

Somma, Alejandro, Introducción al Derecho Comparado, traducción de Esteban Conde Naranjo, Editorial Universidad Carlos III de Madrid, 2015.

Stiglitz, Gabriel, et al, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños y Contratos*, Stiglitz Gabriel, La Función del Estado para la Protección del Consumidor, Editorial La Rocca, Buenos Aires, Argentina, 2001.

Temprano Rivera, Ezequías, Magistrado especialista del orden Contencioso Administrativo, *Cuadernos de Derecho Judicial, Estudio de la L.R.J de las Administraciones Publicas y del Procedimiento Administrativo Común II, Consejo General del Poder Judicial* imprime : solana e hijos A,G, S.A , Madrid 1994.

Tinti, Guillermo Pedro, *Derecho del Consumidor*, Segunda Edición, Editorial Alveroni, Córdoba, Argentina, 2001.

Truyol y Serra, Antonio, Los Derechos Humanos, Editorial Tecnos, Madrid, España, 1975.

Tuttle, James, Los Derechos Humanos Internacionales, el derecho y la práctica, editorial voema, México, 1981.

Weingarten, Celia, *Derechos en expectativa del consumidor, Aplicación de la Doctrina de los propios actos*, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina. 2004.

Zweigert, Konrad y Hein Kotz, Introducción al Derecho Comparado, traducción de Arturo Aparicio Vásquez, Editorial Oxford University Press, Reino Unido, 2002.

Leyes:

Constitución de la República de El Salvador. D.L N° 38 del 15 de Diciembre de 1983; publicado en el Diario Oficial N° 234, Tomo 281 del 16 de Diciembre de 1983.

Código Civil, del 23 de Agosto de 1959, Publicado en el Gaceta Oficial N°85, Tomo N° 8 del 14 de Abril de 1860.

Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Legislativo 702 del 18 de Septiembre de 2008, Publicado en el Diario Oficial N° 224 Tomo 381 del 27 de Noviembre de 2008.

Ley de Acceso a la Información Pública. D.L. N° 534, de fecha 30 de marzo de 2011, publicado en el Diario Oficial N° 70, Tomo N° 391, del 8 de abril de 2011.

Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. D.L. N° 695, de fecha 11 de julio de 2011, publicado en el Diario Oficial N° 141, Tomo N° 392, del 27 de julio de 2011.

Ley de Protección al Consumidor. D.L. N° 776, de fecha 18 de Agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo N° 368, del 8 de Septiembre de 2005.

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, publicada en Diario Oficial el 15 de Enero de 2002. (México).

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada Diario Oficial de la Federación el 28 de abril de 1995.

Ley No. 24 que Regula el Servicio de Información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores o Clientes, Gaceta oficial: 24559, rollo 552, publicada el 24-05-2002. (Panamá).

Normas Internacionales Básicas sobre Derechos Humanos. “Protocolo de San Salvador”, Considerando del Preámbulo. Consejo Nacional de la Judicatura. Escuela de Capacitación Judicial. San Salvador, Noviembre de 1998. P.p.175.

Normas Técnicas para los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, CD-24/2012. Aprobadas el 13 de Junio de 2012. Vigencia 1 de Julio de 2012.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Ejecutivo No. 52, del 12 de mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 de mayo de 2006.

Instrumentos Internacionales

Carta de las Naciones Unidas

Convención Americana sobre Derechos Humanos

Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados

Convención sobre el Derecho Internacional de Rectificación

Convención sobre protección de las personas respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal (Convenio 108)

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Jurisprudencia:

Comité de los Derechos Humanos, Observación general No. 16.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 529-2003, Pronunciada el 26 de Marzo de 2006.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Proceso de Amparo Ref. 142-12, Pronunciada el 20 de Octubre de 2014.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Proceso de Amparo Ref. 471-2005, Pronunciada el 22 de enero de 2010.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia de Inconstitucionalidad Ref. 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, Pronunciada el 24 de Agosto de 2015.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 524-2005, Pronunciada el 13 de Octubre de 2006.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 463-2000, Pronunciada el 30 de Abril de 2010.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 107-2012, Pronunciada el 29 de Junio de 2012.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref.14-1999/13-2000/15-2000/16-2000/17-2000/18-2000/20-2000/21-2000/23-2000/24-2000/25-2000/ .Pronunciada el 03 de Diciembre de 2002.

Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia. Sentencia de Inconstitucionalidad REF. 109-2013, pronunciada el 14 de enero del 2016.

Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 57-2010, Pronunciada el 29 de Septiembre de 2014.

Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 439-2007, Pronunciada el 30 de Mayo de 2013.

Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref.34-2005, Pronunciada el 16 de Diciembre de 2001.

Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia. Proceso contencioso administrativo, Ref. 179-2009, Pronunciada el 06 de diciembre de 2011.

Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia. Sentencia Ref. 113-2011, Pronunciada el 29 de Abril de 2015.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1032-09, pronunciada el 19 Septiembre de 2011.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 273-12, pronunciada el 04 de Diciembre de 2012.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 29-13, pronunciada el 7 de Marzo del 2013.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref.100-12, pronunciada el 29 de Marzo del 2012.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 287-12, Pronunciada el 23 de Octubre del 2012.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref.1728-12 Pronunciada el 27 de febrero de 2013.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 29-13, pronunciada el 07 marzo de 2013.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 1728-12, pronunciada el 27 Febrero de 2013.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Procedimiento Administrativo Sancionador, Ref. 325-12, dictada a las diez horas con treinta y un minutos del día veintiséis de junio de dos mil doce.

Diccionarios:

Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. Edición electrónica. 2006.

Carrasco Monteagudo, Inmaculada, *Diccionario de Economía Social*, Editorial del Economista, Madrid España, 2009. **Carrillo, Marc**, *Cuadernos de Derecho Judicial, Honor, Intimidación y Propia Imagen*, Consejo General del Poder Judicial, Editorial Mateu Cromo, S.A, Madrid, España, 1993.

De Pina, Rafael y, Rafael De Pina Vara, *Diccionario de Derecho*, Vigésimo tercera Edición, Editorial Porrúa, México D F, México, 1996.

Ossorio, Manuel, *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Edición Electrónica, Guatemala: 2004.

Sitios Web

<http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

<http://www.2.ohchr.org>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

<http://www.un.org/es/documents/charter/chapter9.shtml>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

<http://www.derechoshumanos.net>, sitio consultado el 10 de agosto de 2014.

<http://www.inicio.ifai.org.mx/>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

<http://www.defensoria.gob.sv>. Sitio Consultado el 8 de abril de 2016

<http://www.equifax.com>, sitio consultado el 15 de noviembre de 2014.

<http://www.ssf.gob.sv>, sitio consultado el 20 de diciembre de 2014.

<http://blog.udlap.mx/blog/2012/03/ladefensadelosderechosdelconsumidor/>

Sitio consultado el 18 de febrero del 2016

<http://www.condusef.gob.mx/.../sociedades-de-información-crediticia/624-soci>
Sitio consultado el 10 de marzo de 2016.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/289/22.htm> Sitio Consultado el 22 de marzo del 2016

<http://www.cnbv.gob.mx/.../Dis> Sitio consultado el 24 de marzo de 2016

www.elfinanciero.com.mx/.../cnbv-multa-a-sociedades-de-informacion.Sitio consultado el 30 de marzo de 2016

http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/q_somos.asp Sitio consultado el 3 de abril de 2016

<http://www.uaem.mx/sites/default/files/serviciosocial/profeco.pdf>. Sitio cónsul-tado el 4 de abril de 2016

<http://www.legalinfo-panama.com/legislacion/00297.pdf>. Sitio consultado el 03 de mayo de 2015.

<http://www.anpanama.com/1227-Regulan-historial-de-credito-de-los-clientes-e>. Sitio consultado el 03 de mayo del 2015

MELLENDEZ, Florentín, Cuadernos Electrónicos No 5, Derechos Humanos y Democracia, www.portafolio.org.sitio consultado el 2 de septiembre de 2014.

NIKKEN, Pedro, *Derechos Humanos*. El Concepto de Derechos Humanos. <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/el-concepto-de-derechos-humanos.pdf>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

DUARTE, Mónica Soledad, *Conceptos Básicos de Derechos Humanos*, <http://monicasoledadduarte.blogspot.com/2013/09/concepto-basicos-de-derechos-humanos-de.html>, sitio consultado el día 10 de agosto de 2014.

LLANOS MANSILLA, Hugo, Los Derechos Económico, Sociales y Culturales, Resolución 32/130 de la Asamblea General de las ONU, de 17 de diciembre de 1977, <http://www.ubo.cl/>, Sitio consultado el 3 de septiembre de 2014.