



DECRETO N1 695

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el Artículo 2, inciso segundo de la Constitución señala que “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”.
- II. Que existe una manifestación del derecho a la intimidad, que es precisamente el derecho a la protección de los datos y consiste en que el individuo pueda controlar el uso o tratamiento de los mismos, a fin de impedir una lesión a su esfera jurídica.
- III. Que en nuestro país funcionan empresas que a través del tratamiento automatizado de datos hacen referencia exclusiva al comportamiento crediticio de las personas y en muchas ocasiones, dichas empresas manejan de forma indebida los datos de las personas generando perjuicios para las mismas por razones de falsedad o discriminación respecto de la información o por la falta de actualización de dicha información.
- IV. Que es fundamental proteger el derecho de los ciudadanos respecto a la información de sus créditos para que ésta sea correcta y veraz y evitar lesionar su Derecho Constitucional al Honor y a la Intimidad.
- V. Que por las razones expuestas es de vital importancia el establecimiento de una ley general que regule los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del Diputado Douglas Leonardo Mejía Avilés y con el Apoyo de los Diputados Antonio Echeverría Veliz, Blanca Noemí Coto Estrada, Misael Mejía Mejía, Rafael Eduardo Paz Velis, Inmar Rolando Reyes, Francisco José Zablah Safie, Othon Sigfrido Reyes Morales, Guillermo Antonio Gallegos Navarrete, Francisco Roberto Lorenzana Durán, Lorena Guadalupe Peña Mendoza, Cesar Humberto García Aguilera, Irma Lourdes Palacios Vásquez, Mario Alberto Tenorio Guerrero, Yohalmo Edmundo Cabrera Chacón, José Álvaro Cornejo Mena, Norma Cristina Cornejo Amaya, Carlos Cortez Hernández, Luis Alberto Corvera Rivas, Darío Alejandro Chicas Argueta, Nery Arely Díaz de Rivera, Emma Julia Fabián Hernández, Santiago Flores Alfaro, José Rinaldo Garzona Villeda, Gloria Elizabeth Gómez de Salgado, Medardo González Trejo, Ricardo Bladimir González, José Nelson Guardado Menjívar, Norma Fidelia Guevara de Ramirios, Jorge Schafik Handal Vega Silva, Benito Antonio Lara Fernández, Hortensia Margarita López Quintana, Guillermo Francisco Mata Bennett, Erik Mira Bonilla, Guillermo Antonio Olivo Méndez, Orestes Fredesman Ortez Andrade, Zoila Beatriz Quijada Solís, Dolores Alberto Rivas Echeverría, Jackeline Noemí Rivera Ávalos, Abilio Orestes Rodríguez Menjívar, Sonia Margarita Rodríguez Sigüenza, Luis Enrique Salamanca Martínez, Rodrigo Samayoa Rivas, Karina Ivette Sosa de Lara, Jaime Gilberto Valdez Hernández, Ramón Aristides Valencia Arana, María Margarita Velado Puentes y Ana Daysi Villalobos de Cruz.

DECRETA, la siguiente:

## LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CREDITO DE LAS PERSONAS

### Capítulo I

#### Disposiciones Generales

Objeto

**Artículo 1.-** 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, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de

información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley.

Asimismo, tiene por objeto regular la actividad de las personas jurídicas públicas o privadas, que tengan autorización para operar como agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

### Ámbito de Aplicación

**Artículo 2.-** 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.

### Definiciones

**Artículo 3.-** Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

**Agencia de información de datos:** 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.

**Agentes económicos:** Son las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos sobre el historial de créditos vigentes o activos, cancelados o inactivos que el consumidor o cliente tenga o haya tenido, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

**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 los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.

**Dato:** Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad de éstos y que conste en una base de datos.

**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.

**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 crédito.

## Principios Generales

**Artículo 4.-** Lo regulado en la presente Ley se regirá con arreglo a los siguientes principios:

- a. **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.

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

- b. **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.

- c. **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.

- d. **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.

Autoridad Competente

**Artículo 5.-** 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.

La Superintendencia 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.

“El Banco Central de Reserva 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, y establecer clara y detalladamente cuáles son aquellos datos personales que deberán ser proporcionados por los consumidores a los agentes económicos, los que deberán tener relación con la información que se necesita para la elaboración del historial de crédito.

La Superintendencia, dentro del ámbito de sus competencias, sancionará a las agencias de información de datos que infrinjan lo establecido en la presente Ley, como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección de éstas.

Con el objeto de realizar una adecuada función de regulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas del Sistema Financiero; y contar con información fundamental para evaluar impactos de las disposiciones contempladas en la emisión o reformas de normas técnicas asociadas a la presente Ley, la Superintendencia del Sistema Financiero, a requerimiento del Banco Central de Reserva de El Salvador, estará obligada a remitir oportunamente la información que le solicite para ello.

Competencia de la Defensoría del Consumidor

**Artículo 6.-** 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. Cuando existan

intereses colectivos o difusos, la Defensoría del Consumidor, en el ejercicio de sus competencias, tendrá las facultades para verificar e investigar de oficio, las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de conformidad a las atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor. También, cuando existan los intereses antes mencionados, tendrá facultades para solicitar informes e investigar las prácticas de los agentes económicos no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

La Defensoría remitirá mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero 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.

## Prescripción

**Artículo 7.-** Los Tribunales Civiles y Mercantiles conocerán de la acción por daños y perjuicios que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos.

Para los efectos de esta Ley, el término de prescripción para recurrir ante los tribunales de justicia correspondientes y solicitar indemnización por daños y perjuicios es de tres años, contado a partir del momento en que el consumidor o cliente tuvo conocimiento de la afectación.

El término de prescripción de la acción por daños y perjuicios se interrumpe por la presentación de reclamo formal ante la Superintendencia del Sistema Financiero o Defensoría del Consumidor.

## Capítulo II

### Requisitos para Operar una Agencia de Información de Datos

## Autorización

**Artículo 8.-** 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.

El servicio de información sobre el historial del crédito de las personas podrá ser prestado por personas jurídicas, públicas o privadas, que serán conocidas como agencias de información de datos.

Cuando se trate de agencias privadas de información de datos, deberán constituirse, teniendo como finalidad principal, la recopilación de información de datos sobre historial de crédito de las personas. No obstante, queda expresamente prohibido, a estas agencias de información de datos, utilizar la información recopilada del historial de crédito de los clientes o consumidores para otros fines distintos a los establecidos en la presente Ley. Estas deberán contar con un capital social mínimo de ciento cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América, totalmente suscrito y pagado en efectivo. El capital de estas agencias será ajustado por la Superintendencia, cada dos años, tomando en consideración la variación del índice de Precios al Consumidor, previa opinión del Banco Central de Reserva; además, contribuirán al financiamiento del presupuesto de la Superintendencia y Comité de Apelaciones, hasta un cero punto setenta y cinco por ciento de sus ingresos anuales.

Las agencias de información de datos deberán contar con un cuerpo de dirección profesional, personal capacitado, equipos y plataforma tecnológica para administrar la información, sistemas de control administrativo, aplicaciones de seguridad, manuales, procedimientos, políticas, controles internos y planes de continuidad del negocio que garanticen el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en esta Ley, todo de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y a las normas técnicas que el Banco Central de Reserva dicte para tal efecto.

La Superintendencia estará facultada para realizar las investigaciones que sean necesarias, con el objeto de verificar la información suministrada en la solicitud.

Domicilio

**Artículo 9.-** Las personas jurídicas autorizadas para operar como una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deberán estar domiciliadas en el país.

## Solicitud para Personas Jurídicas

Artículo 10.- 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.

Esta solicitud deberá acompañarse con la siguiente documentación:

- a. Copia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro correspondiente.
- b. Certificación del Registro respectivo, donde conste la vigencia y datos de inscripción de la persona jurídica, así como el nombre de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- c. Fotocopia certificada del Documento Único de Identidad, Pasaporte vigente o carnet de residente según sea el caso y del Número de Identificación Tributaria de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.

- d. Solvencia de Antecedentes Policiales, extendida por la Policía Nacional Civil, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- e. Solvencia de Antecedentes Penales, extendida por la Dirección General de Centros Penales del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- f. Depósitos de formato de contratos de prestación de servicios en la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor.
- g. Solvencia financiera fiscal y municipal de la sociedad.
- h. 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.
  - 2. Las 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.

#### Términos para Resolver sobre la Solicitud

**Artículo 11.-** Recibida la solicitud y una vez se compruebe que reúne los requisitos establecidos en esta Ley, la Superintendencia del Sistema Financiero, mediante resolución motivada, expedirá la autorización correspondiente, en un plazo no mayor de sesenta días calendario.

La Superintendencia del Sistema Financiero rechazará, mediante resolución motivada, toda solicitud que no cumpla los requisitos previstos en esta Ley, o que no se acompañe

de los documentos a que se refiere el artículo 10, en un plazo no mayor de sesenta días calendario.

## Registro

**Artículo 12.-** 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.
- d. Fecha de inicio de operaciones.

Este registro será público y podrá ser consultado por cualquier persona o institución.

## Modificación del Registro

**Artículo 13.-** 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 historial de crédito a la Superintendencia del Sistema Financiero, dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que se produjo, a fin de que se realice la habilitación correspondiente, la cual se anotará en la marginal de inscripción respectiva en el Registro, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

## Capítulo III

### Derechos y Deberes de los Consumidores o Clientes

**Artículo 14.-** Los consumidores o clientes tendrán los siguientes derechos:

- 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 de datos deberán contar, al menos, con un centro de atención al cliente en cada región, para que las personas interesadas puedan consultar su 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 solicite, la información al consumidor o cliente, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, verificando la identidad del consumidor o cliente; así como, darle a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a su historial de crédito, y el uso para el que fue requerida.

En todo caso, la agencia de información de datos proporcionará al consumidor o cliente, previa solicitud de éste, y verificada la titularidad del derecho de su solicitud, la información relativa al historial crediticio; para lo cual, deberá disponer entre otros, de medios tecnológicos que faciliten su acceso.

Las agencias de información de datos expedirán copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas. Dicha consulta no deberá generar pago alguno, hasta en un máximo de una consulta cada cuatro meses. Será sujeto al pago de una tarifa al exceder las certificaciones extendidas, la cual será fijada por las agencias de información de datos, con la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero. Dicha certificación deberá ser entregada en un plazo no mayor de tres días hábiles;

- 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.

- c. **Buen manejo de la información:** Buen manejo de la información: Los datos de carácter personal y crediticio, objeto de tratamiento, no podrán usarse para finalidades distintas para las que fueron recopilados.

En ningún caso, la información contenida en los reportes de crédito podrá ser utilizada por personas naturales o jurídicas, como criterio de contratación, selección o causal de despido de personal, salvo por mandamiento judicial o legal que así lo amerite o por las excepciones establecidas en la Ley; ni los agentes económicos, ni las agencias de información de datos podrán entregar información del historial crediticio para los fines antes descritos

- d. **Consentir la recopilación y transmisión de la información:** Los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, solo podrán ser recopilados o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con la autorización por escrito y expresa de los consumidores o clientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor. Dicha autorización deberá constar en un documento u otro medio individual que permitan las Leyes, que sea especial al efecto.

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;

- e. **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.

- f. **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.
- g. **Actualización:** Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice su información crediticia.

Lo dispuesto en este artículo, se entenderá sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre protección del consumidor.

- h. **Identificación de la calidad de fiador o codeudor solidario:** Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se especifique en su historial de crédito, cuando algún dato negativo del mismo está asociado o se deriva únicamente de su condición de fiador o codeudor solidario;" e,
- i. **Requisitos de inclusión de datos negativos:** Solo será posible la inclusión de datos negativos, cuando concurra la existencia previa de una deuda cierta, parcial o totalmente vencida, exigible, que haya resultado impagada.

Adicionalmente, para el caso del fiador y codeudor solidario, deberá efectuarse el requerimiento previo de pago al deudor principal.

El agente económico o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar, a disposición de la agencia de información de datos, de la

Superintendencia del Sistema Financiero y de la Defensoría del Consumidor, documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos.

#### Acceso para Consulta de Información

**Artículo 15.-** 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.

Cuando el consumidor o cliente no autorice el uso o consulta de la información por terceras personas, no será causal para que el agente económico le niegue proveerle el servicio o venderle el producto en cuestión

#### Deber de los Consumidores o Clientes

**Artículo 16.-** 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.

#### Capítulo IV

#### Deberes y Obligaciones de las Agencias de Información de Datos Sobre Historial de Crédito y de los Agentes Económicos

#### 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 o suministrar el historial crediticio al consumidor o cliente que lo solicite, en los términos establecidos en esta Ley;

- 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, que le suministren los agentes económicos, 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, por solicitud del consumidor o cliente, copia del registro en la parte pertinente, en caso de solicitud de acceso, modificación o eliminación de datos.
- f. Proporcionar la información requerida por las autoridades competentes.
- g. Las agencias de información deberán permitir a la Superintendencia del Sistema Financiero la realización de Auditorías del sistema informático.
- h. Contar al menos con un centro de atención al cliente en cada región del país, en los cuales se puedan realizar consultas y gestiones relacionadas al historial de crédito de los consumidores o clientes, las cuales serán atendidas efectivamente en un tiempo no mayor de tres días hábiles.

Además, deberán contar con al menos un centro de atención de llamadas a nivel nacional y en horarios extendidos para los fines antes mencionados; debiendo publicar cada seis meses y cuando se realice algún cambio, para el conocimiento de los consumidores o clientes, a través de dos periódicos de circulación nacional y permanentemente en sus páginas electrónicas, las direcciones y números telefónicos de cada uno de los centros de atención al cliente;

- i. Cuando una agencia de información de datos por cualquier razón termine sus operaciones en el país, deberá entregar su base de datos a la Superintendencia del Sistema Financiero.

- j. Eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un período no mayor de tres años, a partir de la incorporación de dicho dato a la base.

No obstante lo anterior, en caso que el consumidor o cliente cancele totalmente su crédito, no podrá permanecer la información que afecta negativamente su historial crediticio más de un año, y en los casos que dicha deuda cancelada no exceda la mitad de un salario mínimo del sector comercio y servicios, no podrá permanecer más de seis meses.

Las agencias de información de datos deberán remitir mensualmente a la Superintendencia y a los agentes económicos, un reporte sobre la información de las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente los datos que afecten negativamente su historial crediticio de conformidad al inciso anterior;

- k. Especificar en el historial crediticio, cuando un dato negativo del mismo, esté asociado o se derive únicamente de la condición de fiador o codeudor solidario;
- l. Proveer al consumidor o cliente, por escrito o a través de cualquier otro medio de innovación tecnológica, la información en el momento en que se le solicita, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, o por otro medio tecnológico, que al efecto dispongan las agencias de información de datos. Dicha información deberá incluir el nombre de las entidades acreedoras que tuvieron acceso a su historial de crédito en los últimos tres años, y el uso para el que fue requerida;
- m. Entregar a la Superintendencia del Sistema Financiero, a requerimiento de ésta, en el plazo establecido en esta Ley, y bajo cualquier circunstancia que implique la suspensión o cancelación de sus operaciones, la base de datos que contiene el historial de crédito de las personas;" y,
- n. Mantener la base de datos en el país y permitir el acceso a la Superintendencia del Sistema Financiero.

## Deberes y Obligaciones de los Agentes Económicos

**Artículo 18.-** 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. Proporcionar a las respectivas agencias de información de datos, las certificaciones pertinentes de que cuentan con las autorizaciones emitidas de forma individual y expresa por el consumidor o cliente, tanto para la consulta como para la transmisión de datos, junto al envío mensual de la información actualizada a que hace referencia el literal a) del artículo dieciocho de esta Ley.

Los agentes económicos podrán contratar el servicio de clasificación y calificación del perfil de riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, siempre y cuando se garantice que dicho servicio no vulnere los derechos de las personas.

## Prohibiciones a las Agencias de Información con Relación a sus Bases de Datos

**Artículo 19.-** 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.

- 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:
  - 1. Información sobre los saldos y movimientos de las cuentas corrientes y/o de ahorro de los titulares de la información.
  - 2. Información sobre los certificados de depósitos, de cualquier naturaleza, de un titular en instituciones bancarias o financieras.
  - 3. Informaciones referidas a las características morales o emocionales de una persona natural.
  - 4. Informaciones relacionadas a hechos o circunstancias de la vida afectiva de personas naturales, tales como sus hábitos personales.
  - 5. Informaciones sobre los hábitos de consumo.
  - 6. Informaciones sobre las ideologías y opiniones políticas.
  - 7. Información sobre las creencias o convicciones religiosas.
  - 8. Información de los estados de salud física o psíquica.
  - 9. Información sobre la conducta, preferencia u orientación sexual.
  
- h. Utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades.

## Capítulo V

# Procedimiento para la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos

## Ejercicio de los Derechos

**Artículo 20.-** Los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, pudiendo el consumidor o cliente, realizar reclamo para rectificar sus datos por los medios establecidos en la presente Ley, incluyendo los medios tecnológicos, agregando la documentación probatoria al respecto.

## Requisitos de la Solicitud

**Artículo 21.-** La presentación de una queja o denuncia ante el agente económico, la agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, deberá efectuarse mediante solicitud impresa, por correo electrónico u otros medios tecnológicos. Dicho documento, para ser atendido, deberá contener lo siguiente:

- a. Generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo.
- b. Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud.
- c. Fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.
- d. Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula.
- e. La identificación y datos generales del proveedor de información, en caso que el cliente los conozca.

Presentación de la Solicitud ante el Agente Económico o Agencia de Información de Datos

**Artículo 22.-** En caso que el consumidor o cliente decida actuar ante el agente económico o la agencia de información de datos, tal solicitud será presentada al agente económico o a 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 la solicitud que le dirija el interesado, en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

Presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Consumidor

**Artículo 23.-** Transcurrido 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, ésta no lo satisfaga, éste podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor, para entregar copia de la solicitud presentada y la 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.

Procedimiento

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

La Defensoría presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles,

contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes. Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no remiten la información solicitada, la Defensoría deberá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja o denuncia presentada.

La Defensoría del Consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador, cuando el agente económico o la agencia de información de datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma, o se negare a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.

## Resolución

**Artículo 25.-** La Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y/o de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes.

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

La resolución se deberá ejecutar en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación.

**Artículo. 26.-** En el caso que la queja o denuncia sea presentada ante la Superintendencia del Sistema Financiero, el procedimiento establecido en los artículos anteriores aplicará en lo pertinente y en base a sus competencias legales.

## Capítulo VI

### Infracciones y Sanciones

## Tipos de Infracciones

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

### Infracciones Graves

**Artículo 28.-** Son infracciones graves las siguientes:

- 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.
- h. Acceder a la base de datos de una agencia de información de datos sobre referencias de crédito sin la autorización previa, expresa y escrita, del consumidor o cliente para obtener información sobre su historial crediticio.
- i. Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

- j. No adoptar las medidas o controles técnicos para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso del dato.
- k. Modificar los datos suministrados en la documentación de autorización sin comunicarlo a la autoridad competente en el tiempo establecido por esta Ley.
- l. No remitir a la agencia de información de datos la actualización de los datos dentro del término establecido en la presente Ley.

## Infracciones muy Graves

**Artículo 29.-** Son infracciones muy graves las siguientes:

- 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.
- d. Incumplir las instrucciones que determine la autoridad competente, según sea el caso, en el incumplimiento de las funciones que le señala esta Ley.
- e. 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.
- f. Realizar algunas de las actividades prohibidas por esta Ley.
- g. Utilizar, transferir, compartir y comercializar, en términos diferentes a los establecidos en esta Ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de éstos para realizar dichas actividades.

## Sanciones

**Artículo 30.-** Las infracciones a esta Ley se sancionarán de la siguiente manera:

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

La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo al daño causado, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuricidad presente en la concreta actuación infractora.

El procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la Ley de la respectiva entidad supervisora.

La Defensoría del Consumidor y/o la Superintendencia del Sistema Financiero, sancionará el desacato o desobediencia a las resoluciones emitidas con multa desde cien hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. Esta multa será reiterativa y se impondrá por día, hasta que se cumpla con lo resuelto.

Suspensión de Operaciones

**Artículo 31.-** 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.

Cancelación de Operaciones

**Artículo 32.-** En caso de reincidencia en la suspensión de operaciones, o no se subsanen por la agencia de información de datos, los motivos por los cuales fue suspendida en el plazo establecido en el artículo anterior, se procederá a la cancelación de la facultad de operar como agencia de información de datos.

**Resguardo y decomiso de base de datos**

Artículo 32-A.- En los casos de suspensión o cancelación de operaciones, relacionada con la autorización para funcionar como agencia de información de datos sobre el historial de crédito de las personas, la agencia a la que se le suspendan o se le cancelen las operaciones, deberá, a requerimiento de la Superintendencia, entregar a ésta su base de datos para su resguardo, en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de suspensión o cancelación de operaciones. Dicho procedimiento se hará con la finalidad de custodiar la información que es propiedad de los clientes o consumidores.

Si las agencias de información de datos no cumplen con el plazo establecido en el inciso anterior, la Superintendencia, con el auxilio de la fuerza pública, procederá, sin mayor trámite, dentro del plazo máximo de veinticuatro horas, a la incautación de las referidas bases de datos. La agencia de información de datos no podrá quedarse con ningún respaldo, físico o virtual, de la base de datos.

En el caso de suspensión de operaciones, si la agencia de información de datos supera las causales que ocasionaron la suspensión, la Superintendencia del Sistema Financiero procederá a la devolución de la base de datos en un plazo no mayor de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha que se hayan superado las causales de suspensión. La Superintendencia deberá garantizar el resguardo, custodia y adecuado almacenamiento de las bases de datos, en un lugar y forma según sus medidas internas de seguridad de información. La Superintendencia no podrá, bajo ninguna circunstancia, acceder, hacer uso o reproducir la información contenida en las bases de datos que resguarde o custodie. El Banco Central de Reserva deberá establecer, mediante norma técnica, el procedimiento a seguir para tales efectos.

En caso de cancelación definitiva, el resguardo y custodia de las bases de datos por parte de la Superintendencia, será por un período de hasta doce meses; una vez terminado este plazo, deberá proceder a la eliminación permanente de la información contenida en las bases de datos.

## Capítulo VII

### Disposiciones Finales

Adecuación a la Ley

**Artículo 33.-** Las personas jurídicas, que se dediquen a brindar el servicio de información sobre historial de crédito, deberán adecuar su actividad y solicitar su respectiva autorización conforme a los requisitos de la presente Ley, en el término de hasta seis meses, contados a partir de su entrada en vigencia.

No obstante lo anterior durante el tiempo establecido en el inciso anterior las agencias de información de datos, que ya estuvieren operando a la entrada en vigencia de la presente ley, podrán seguir brindando sus servicios.

#### Adecuación de Cláusulas Contractuales

**Artículo 34.-** Todas aquellas cláusulas contenidas en los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia de la presente Ley y que contraríen las disposiciones de la misma, se tendrán por no escritas.

#### Plazos

**Artículo 35.-** Los plazos establecidos en la presente Ley se contarán a partir del siguiente día de la notificación o presentación de la solicitud.

#### Medios Alternos de Solución de Controversias

**Artículo 36.-** A fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos las agencias de información crediticia y los consumidores o clientes, a través de medios alternos de solución de controversias, se podrán utilizar los procedimientos establecidos en el Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor.

#### Carácter Especial de la Ley

**Artículo 37.-** La presente ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contraríe.

#### Reglamentos y Normas Técnicas

**Artículo 38.-** 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.

Derogatoria

**Artículo 39.-** Quedan derogadas todas las disposiciones legales que en cualquier forma contradigan o se opongan a la presente Ley.

Vigencia

**Artículo 40.-** El presente Decreto entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

**DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO:** San Salvador, a los veintinueve días del mes de abril de dos mil once.

**NOTA:** En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 97, inciso 31 del Reglamento Interior de este Órgano del Estado, se hace constar que el presente Decreto fue devuelto con observaciones por el Presidente de la República, el 23 de mayo de 2011, resolviendo esta Asamblea Legislativa aceptar la mayoría de dichas observaciones, en Sesión Plenaria celebrada el día 23 de junio de 2011.

OTHON SIGFRIDO REYES MORALES,  
PRESIDENTE.

CIRO CRUZ ZEPEDA PEÑA,  
PRIMER VICEPRESIDENTE.

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE,  
SEGUNDO VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,  
TERCER VICEPRESIDENTE.

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ,  
CUARTO VICEPRESIDENTE.

FRANCISCO ROBERTO LORENZANA DURAN,  
QUINTO VICEPRESIDENTE.

LORENA GUADALUPE PEÑA MENDOZA,  
PRIMERA SECRETARIA.

CESAR HUMBERTO GARCÍA AGUILERA,  
SEGUNDO SECRETARIO.

ELIZARDO GONZÁLEZ LOVO,  
TERCER SECRETARIO.

ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA,  
CUARTO SECRETARIO.

IRMA LOURDES PALACIOS VÁSQUEZ,  
QUINTA SECRETARIA.

SEXTA SECRETARIA.

MARIO ALBERTO TENORIO GUERRERO,  
SÉPTIMO SECRETARIO.

**CASA PRESIDENCIAL:** San Salvador, a los once días del mes de julio del año dos mil once.

PUBLIQUESE,

Carlos Mauricio Funes Cartagena,  
Presidente de la República.

Héctor Miguel Antonio Dada Hirezi,  
Ministro de Economía.

Publicado en

D. O. No 141 Tomo No 392 Fecha: 27 de julio de 2011.

Reformas:

DECRETO N° 196 D. O. N° 233 Tomo N° 409 - Fecha: 17 de diciembre de 2015