



SUPREMA CORTE
DE JUSTICIA DE LA NACIÓN



Sinopsis de Asuntos destacados de las Salas

SEGUNDA SALA

ES CONSTITUCIONAL Y CONVENCIONAL EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR INCONFORMIDADES RESPECTO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS REPORTES DE CRÉDITO.

La información contenida en este documento es de carácter informativo y de divulgación. Las únicas fuentes oficiales son los expedientes, resoluciones y el *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*.

SEGUNDA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Asunto resuelto en la sesión del miércoles 22 de abril de 2015

Cronista: Lic. Héctor Musalem Oliver*

Asunto: Amparo en revisión 94/2015.¹

Ministro ponente: Juan N. Silva Meza.

Secretaria: Natalia Reyes Heróles Scharrer.

Colaboró: Juan Jaime González Varas.

Tema: Determinar si son constitucionales los artículos 42 a 46 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.²

* *Funcionario adscrito a la Unidad de Crónicas de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica.*

¹ A la fecha de elaboración del presente documento, no se había publicado aún el engrose respectivo.

² Artículo 42.- Cuando los Clientes no estén conformes con la información contenida en su Reporte de Crédito o Reporte de Crédito Especial, podrán presentar una reclamación. Las Sociedades no estarán obligadas a tramitar reclamaciones sobre la información contenida en los registros que hayan sido objeto de una reclamación previa, respecto de la cual se haya seguido el procedimiento previsto en el presente artículo, así como en los artículos 43 y 45.

Dicha reclamación deberá presentarse ante la unidad especializada de la Sociedad por escrito, correo, Internet, teléfono o por correo electrónico señalando con claridad los registros contenidos en el Reporte de Crédito o Reporte de Crédito Especial en que conste la información impugnada y, en su caso, adjuntando copias de la documentación en que funden su inconformidad. De no contar con la documentación correspondiente, los Clientes deberán explicar esta situación en el escrito o medio electrónico que utilicen para presentar su reclamación. Las reclamaciones que se formulen por teléfono deberán ser grabadas por la Sociedad.

Los términos en los que la Sociedad deberá atender la reclamación señalada en el párrafo anterior, serán determinados por el Banco de México, mediante las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 12 de la presente ley.

Independientemente del medio que se utilice para formular las reclamaciones, la Sociedad deberá informar al Cliente el número de control que le asigne a la reclamación a fin de que este último esté en posibilidad de darle seguimiento.

En el Reporte de Crédito y Reporte de Crédito Especial se deberá indicar en forma notoria que los Clientes tienen el derecho de presentar reclamaciones ante las Sociedades en términos de este artículo, así como solicitar aclaraciones directamente ante los Usuarios en términos de la ley que los regule.

Cuando una Sociedad reciba una reclamación de un Cliente, respecto de un registro que provenga de la información proporcionada por otra Sociedad a través de un Reporte de Crédito Especial, la Sociedad que haya recibido tal reclamación deberá, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción de la reclamación respectiva, enviársela a la Sociedad que haya reportado el registro reclamado, a fin de que, a partir de que ésta la reciba, se haga responsable de tramitarla en los términos de los artículos 42 a 49 de esta ley. Una vez enviada la reclamación a que se refiere este párrafo en el plazo señalado, la Sociedad que la hubiera recibido del Cliente quedará liberada de cualquier responsabilidad respecto de la tramitación de la misma.

Para efectos de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 47 de esta ley, la Sociedad obligada a realizar los envíos mencionados en dicho precepto, será aquella que haya enviado el registro impugnado a otra Sociedad para la elaboración por ésta última del Reporte de Crédito Especial respectivo.

Artículo 43.- La Sociedad deberá entregar a las Entidades Financieras o Sofomes E.N.R. por conducto de sus unidades especializadas o, en el caso de Empresas Comerciales, a través de quienes designen como responsables para esos efectos, la reclamación presentada por el Cliente, dentro de un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la fecha en que la Sociedad la hubiere recibido. Los Usuarios de que se trate deberán responder por escrito a la reclamación presentada por el Cliente, dentro del plazo previsto en el artículo 44 de esta ley.

Una vez que la Sociedad notifique por escrito la reclamación al Usuario respectivo, deberá incluir en el registro de que se trate la leyenda "registro impugnado", misma que se eliminará hasta que concluya el trámite contenido en los artículos 44, 45 y 46 del presente Capítulo.

Artículo 44.- Si las Entidades Financieras o Sofomes E.N.R. por conducto de sus unidades especializadas o, en el caso de Empresas Comerciales, de quienes designen como responsables para esos efectos, no hacen llegar a la Sociedad su respuesta a la reclamación presentada por el Cliente dentro de un plazo de treinta días naturales contado a partir de que hayan recibido la notificación de la reclamación, la Sociedad deberá modificar o eliminar de su base de datos la información que conste en el registro de que se trate, según lo haya solicitado el Cliente, así como la leyenda "registro impugnado".

Artículo 45.- Si el Usuario acepta total o parcialmente lo señalado en la reclamación presentada por el Cliente, deberá realizar de inmediato las modificaciones conducentes en su base de datos y notificar de lo anterior a la Sociedad que le haya enviado la reclamación, remitiéndole la corrección efectuada a su base de datos.

En caso de que el Usuario acepte parcialmente lo señalado en la reclamación o señale la improcedencia de ésta, deberá expresar en su respuesta los elementos que consideró respecto de la reclamación y adjuntará copia de la evidencia que sustente su respuesta. La Sociedad deberá remitir al Cliente dicha respuesta y copia de la

Antecedentes:

Una empresa ganó la licitación pública³ convocada por el Ayuntamiento de un Municipio de Yucatán, para arrendar con opción a compra, focos de las luminarias localizadas dentro de la demarcación. Posteriormente, una institución bancaria celebró con el Municipio, un contrato denominado "Contrato de deudores de derechos de crédito", estableciéndose en la cláusula segunda, que el Banco podría adquirir de los proveedores -mediante operaciones de factoraje financiero- derechos de crédito que constaran en documentos emitidos por el cliente con motivo de operaciones comerciales; así, con base en dicho contrato, se le cedieron los derechos de cobro por medio de operaciones de factoraje sin recursos específicos.

La institución bancaria pagó cierta cantidad de dinero relativa a las cesiones de crédito, mismas que fueron notificadas al Municipio, quien firmó de enterado; consecuentemente, se le tuvo al banco como nuevo acreedor de los derechos de crédito de las rentas, y derivado de lo anterior, recibió los pagos que se generaban del contrato de arrendamiento con opción a compra; sin embargo, el Ayuntamiento desconoció a la institución bancaria como acreedora de los derechos de cobro.

En ese contexto, el Ayuntamiento comunicó a la empresa su decisión de terminar anticipadamente el contrato, por ende, dejó de pagar las rentas y ordenó retirar los focos arrendados de las luminarias, hecho que fue impugnado por la sociedad quejosa mediante juicio contencioso administrativo de nulidad ante el Tribunal de Justicia Electoral y Administrativa del Estado citado.

Así las cosas, la empresa gestionó un financiamiento con otro Banco, razón por la cual, solicitó a una Sociedad de Información Crediticia (buró de crédito), emitiera un reporte de crédito especial, en el que advirtió diversos créditos atrasados, reportados por el Banco anterior, que derivaban del Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra.

Inconforme con lo anterior, la quejosa interpuso reclamación de conformidad con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, mediante la cual solicitó que los aludidos créditos fueran eliminados de la base de datos de la sociedad.

El Banco al dar contestación, reconoció la realización de las operaciones de factoraje financiero y las cesiones de los derechos de cobro; además, citó diversos apartados de la cláusula vigésima primera del contrato de factoraje financiero sin recurso, por virtud del cual exige el pago inmediato de aquellos realizados por la adquisición de los derechos de cobro.

De ahí que, la empresa estimó que la información proporcionada por la institución bancaria resultaba falsa y contradictoria; a pesar de ello, el buró de crédito no eliminó la información y se limitó a señalar que se contaba con el derecho de anexar al reporte de crédito un resumen de doscientas palabras máximo en el que se exprese por qué se considera que está mal la información proporcionada por el banco; por lo cual interpuso amparo indirecto.


mencionada evidencia, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que reciba la respuesta del Usuario. El Cliente podrá manifestar en un texto de no más de doscientas palabras los argumentos por los que a su juicio la información proporcionada por el Usuario es incorrecta y solicitar a la Sociedad que incluya dicho texto en sus futuros Reportes de Crédito.

En caso de que los errores objeto de la reclamación presentada por el Cliente sean imputables a la Sociedad, ésta deberá corregirlos de manera inmediata.

Artículo 46.- Los Usuarios no deberán enviar nuevamente a las Sociedades la información previamente contenida en la base de datos de éstas que se haya modificado o eliminado de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 de esta Ley.

Las Sociedades no tendrán responsabilidad alguna con motivo de las modificaciones, inclusiones o eliminaciones de información o de registros que realicen como parte del procedimiento de reclamación previsto en este Capítulo. En el desahogo de dicho procedimiento las Sociedades se limitarán a entregar a los Usuarios y a los Clientes la documentación que a cada uno corresponda en términos de los artículos anteriores, y no tendrán a su cargo resolver, dirimir o actuar como amigable componedor de las diferencias que surjan entre unos y otros.

³ Procedimiento mediante el cual, la administración pública (federal, estatal o municipal), elige a la persona física o moral, que le ofrece las condiciones más convenientes en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad, eficiencia, eficacia y honradez, para celebrar un contrato determinado y, para ello hace un llamado a los particulares de manera impersonal o personal, para que formulen sus ofertas a fin de llevar a cabo la contratación.



Del asunto conoció una Juez de Distrito en Materia Administrativa, con sede en el Distrito Federal, quien no amparó ni protegió a la empresa quejosa respecto de la inconstitucionalidad de los artículos 42 a 46 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; y por otro lado, le concedió el amparo respecto de los aspectos de legalidad al estimar que el buró de crédito, debió haber tomado en consideración la evidencia aportada por las partes para eliminar de su base de datos la información crediticia de la quejosa.

Inconformes con la resolución anterior, la empresa quejosa y la tercero interesada –la institución bancaria–, interpusieron recursos de revisión, los cuales fueron admitidos por un Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito; asimismo, le sociedad de información crediticia –buró de crédito– también presentó recurso de revisión; en ese tenor, el Presidente de la República por conducto de su delegada y la sociedad quejosa interpusieron recursos de revisión adhesiva. El expediente fue remitido a un Tribunal Colegiado del Centro Auxiliar, el cual resolvió –una vez realizado el cómputo de oportunidad de los recursos de revisión principales (parte quejosa y tercero interesada) y adhesivos, y analizadas las diversas causales de improcedencia mismas que estimó infundadas– declararse incompetente para abordar el estudio de fondo del amparo en revisión relacionado con el tema de inconstitucionalidad de los preceptos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, toda vez que, es competencia originaria de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Igualmente, el órgano colegiado determinó enviar al más Alto Tribunal del país, el diverso amparo en revisión promovido por la sociedad de información crediticia con carácter de responsable.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación asumió su competencia originaria para conocer de los recursos señalados.

Resolución:

La Segunda Sala, por unanimidad de cinco votos de los señores Ministros, resolvió lo siguiente:

En principio, la Sala indicó que, las sociedades de información crediticia son instituciones financieras que proporcionan servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, y 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.

Por ende, la emisión de la Ley citada tiene como uno de sus objetivos, el de regular a las sociedades de información crediticia en un marco que pudiera brindar seguridad jurídica a los clientes (acreditados), a fin de que se pudieran salvaguardar sus derechos dentro de los límites que la propia ley previó. En este sentido se reguló un microsistema de reglas protectoras: mecanismos institucionales, extrajudiciales, órganos de vigilancia y supervisión, y sanciones ante el incumplimiento.

Se agregó que, en los numerales impugnados se observa un procedimiento de reclamación para el caso en que algún cliente se encuentre inconforme con la información proporcionada por los usuarios, que obra en las bases de datos de las sociedades de información crediticia; para lo cual deberá presentar su solicitud de rectificación, ya sea ante la propia Sociedad de Información Crediticia, o bien ante el Usuario (institución bancaria) correspondiente; ahora bien, en el desahogo de dicho procedimiento, las Sociedades se limitarán a entregar a los Usuarios y a los Clientes la documentación que a cada uno corresponda, y no tendrán a su cargo resolver, dirimir o actuar como amigable componedor de las diferencias que surjan entre unos y otros.

En ese sentido, se aclaró que la razón fundamental que dio origen a la Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia, fue posibilitar la modificación y rectificación de los errores existentes en las bases de datos, y evitar su permanencia en los reportes de crédito administrados por dichas sociedades, por lo tanto, se estimó conducente diseñar un procedimiento de reclamación, como derecho del cliente, que permitiera la corrección

de errores a través del intercambio de información entre Usuarios y Clientes con las sociedades de información crediticia como intermediaria, no como conciliadora.

Así las cosas, respecto al recurso de revisión interpuesto por la empresa recurrente, la Segunda Sala determinó que eran infundados los agravios relativos a que el procedimiento de reclamación contemplado en la Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia no resulta acorde con los estándares de acceso a la justicia, debido proceso y garantía de audiencia constitucionales y convencionales, y que tal circunstancia conlleva una subsecuente violación a otros derechos como el derecho a la información y protección de datos.

La Sala indicó que, el mecanismo de reclamación de que se trata es un procedimiento aclaratorio que funge como una primera opción para el cliente que está inconforme de los sistemas financieros; pero que, no agota en definitiva con él su derecho fundamental de acceso a la justicia, dado que, existen opciones tanto judiciales como extra judiciales. En efecto, el procedimiento es congruente tanto con los parámetros constitucionales como convencionales, que está dotado de la celeridad necesaria para satisfacer cierto tipo de reclamos, y a su vez, evita llevar a un procedimiento jurisdiccional situaciones que pueden ser resueltas previamente a través de aclaraciones, logrando así que la administración de justicia resulte más eficiente con relación a la gestión de sus recursos.

Ahora bien, con relación a la violación de la garantía de audiencia, se puntualizó que era aplicable la siguiente tesis aislada de la Segunda Sala: *“SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA (BURÓS DE CRÉDITO). LA FACULTAD DE EMITIR REPORTES DE CRÉDITO QUE REFLEJAN LA EXISTENCIA DE CRÉDITOS FISCALES FIRMES A CARGO DE LOS CONTRIBUYENTES, CONSTITUYE UN ACTO DE MOLESTIA QUE NO SE RIGE POR LA GARANTÍA DE AUDIENCIA PREVIA (LEGISLACIÓN VIGENTE A PARTIR DE 2008)”*.⁴


Cabe destacar que, aun cuando la información patrimonial crediticia de las personas morales puede ser difundida por los burós de crédito a los Usuarios en términos de la Ley, esto no implica que no tenga garantías para su protección, en el marco de diversos derechos humanos como la protección de datos personales y el derecho a la información.

Al respecto, la Sala precisó que la agraviada no combatió el que sus datos personales fueran publicados, revelados o difundidos; ni el uso que de ellos se hace a través de los reportes de información crediticia que emiten los burós de crédito; sino que adujo que al tratarse de información sensible que por excepción no viola el Secreto Financiero (por causas justificadas), debía cuidarse que la información contenida en las bases de datos sea veraz y cierta, a fin de no ocasionar un perjuicio a las personas.

En esa tesitura, se estimaron infundados los agravios de la recurrente, dado que, el procedimiento de reclamación contemplado en la Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia permite la rectificación de la información; así, el artículo 6° de la Constitución Federal establece que la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes. Por su parte, el numeral 16 del mismo ordenamiento contiene el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos.

Por lo tanto, respecto del derecho humano a rectificación de datos personales contenido en la Constitución Federal, se advirtió que el procedimiento de reclamación contenido en la Ley multicitada, resulta acorde con el ejercicio del derecho, pues permite precisamente la aclaración de errores en las bases de datos; igualmente, no es contrario al artículo 14 de la Convención Americana, pues permite que ante una inconformidad por informaciones que estima inexactas emitida en su perjuicio a través de medios de difusión legalmente reglamentados, se le otorgue el derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación en las condiciones que establezca la ley.

⁴ [TA]; 9a. Época; 2a. Sala; S.J.F. y su Gaceta; Tomo XXXIII, Enero de 2011; Pág. 1479. 2a. CXXXIX/2010.



Para finalizar, la Segunda Sala señaló que, la naturaleza del procedimiento de reclamación no es la de resolución de conflictos ni de determinación de derechos, sino un elemento integrador del acceso a la justicia en sentido amplio, relacionado con la protección de datos personales de los clientes, de tal forma que éstos puedan corregir errores, o en su caso, exhibir un punto de vista disímulo con la información otorgada por los usuarios. En ese sentido, no agota los medios de impugnación y acceso a la justicia ante un determinado conflicto en la información; ni tampoco los de reparación por intromisión o incorrecta difusión de datos personales, pues tales aspectos podrán ser resueltos por mecanismos judiciales y extrajudiciales diseñados para tal efecto.

En cuanto a los recursos de revisión de la tercero interesada. y de la sociedad en su carácter de autoridad responsable, se determinó que deberían ser examinados por el Tribunal Colegiado del conocimiento, al ser temas de legalidad y no de constitucionalidad.

Respecto a los recursos de revisión adhesiva, se declaró sin materia el interpuesto por la Presidencia de la República; ahora bien, en cuanto al promovido por la empresa recurrente, se reservó jurisdicción al Tribunal Colegiado.

Suprema Corte de Justicia de la Nación

Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica

Unidad de Crónicas

16 de Septiembre No. 38, Mezzanine, Col. Centro, C. P. 06000,
México, D. F., México