

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LIBRE COMPETENCIA**

CIRCULAR No. A- 001-2025

**PARA: LOS CONSUMIDORES, CLIENTES, AGENTES ECONÓMICOS,
AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, ENTIDADES PÚBLICAS Y
PRIVADAS, ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y
ORGANIZACIONES PRIVADAS Y PÚBLICO EN GENERAL**


DE: RAMÓN ABADI BALID
Administrador

FECHA: 14 de febrero de 2025

ASUNTO: CRITERIOS DE HISTORIAL DE CRÉDITO

Por medio de la presente circular se informa que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), haciendo uso de sus facultades legales establecidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y sus modificaciones, por este medio divulga los criterios de historial de crédito de los consumidores o clientes, regulado por medio de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

Los criterios contribuirán de guía u orientación a los consumidores, clientes, agentes económicos, agencia de información de datos, entidades públicas y privadas, organizaciones de consumidores, organizaciones privadas y al público en general, al momento de presentarse un posible registro de información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial de manera errónea, inexacta, equívoca, incompleta, atrasada o falsa, que pueda ocasionar la presentación de una queja ante la ACODECO.

La divulgación de los criterios de historial de crédito tiene como propósito educar y explicar de forma sencilla la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

Agradecemos de antemano su atención.



CRITERIOS DE HISTORIAL DE CRÉDITO

I. INTRODUCCIÓN

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), conocerá y atenderá las 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 Ley N° 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

El consumidor o cliente que 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 o cancelación.

II. GLOSARIO

Agencia de información de datos: Persona natural o jurídica 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: Personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base o banco de datos.

Base o banco de datos: Conjunto organizado de datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Consumidor: Persona natural o jurídica que adquiere de un agente económico bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.

Cliente: Persona natural o jurídica, que mantiene una relación de carácter económico, financiero, bancario, comercial o industrial con un agente económico, el cual mantiene o maneja datos o referencias de crédito.

Historial de crédito: Datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base o banco de datos, que reflejan las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazos.

Tratamiento de datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos automatizados o no que, dentro de una base o banco de datos, permiten recopilar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes.

Arreglo de pago: Situación temporal mediante la cual un consumidor o cliente y un agente económico acuerdan modificar de forma temporal las condiciones de una relación de crédito que permiten al consumidor o cliente ponerse al día y regularizar la relación de crédito.

Refinanciamiento: Situación que se produce cuando un consumidor o cliente pacta con un agente económico una nueva obligación que cancela otra obligación previamente mantenida entre las mismas partes.

Reestructuración: Situación pactada entre un consumidor o cliente y un agente económico mediante la cual convienen en modificar de forma permanente los términos y condiciones de una relación de crédito que mantengan.

III. PROCEDIMIENTO

Requisitos de la solicitud. El ejercicio de los derechos ante el agente económico o la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia deberá efectuarse mediante solicitud escrita. Dicha solicitud, para ser atendida, deberá contener lo siguiente:

1. Generales completos del consumidor afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo.
2. Petición en que concrete el propósito de la solicitud.
3. Fotocopia de cédula de identidad personal o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.
4. Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la petición que formula.

En caso de que el consumidor o cliente decida actuar primero ante el agente económico tal solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico, quien deberá recibirla, expresando el día y la hora en que lo haga.

El agente económico deberá contestar por escrito la solicitud que le dirija el interesado, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.

Transcurrido el plazo de tres (3) días hábiles de presentada la solicitud de rectificación, modificación o cancelación de los datos o referencias de crédito, sin que el agente económico haya dado respuesta al consumidor o cliente y si habiéndola dado ésta no lo satisfaga, éste podrá acudir ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, para entregar copia de la solicitud presentada y la respuesta si la hubiere, con el objeto de que dicho ente estatal ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado. Esto, en ningún caso impedirá que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

IV. PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE APLICACIÓN DE LA LEY Nº 24 DE 22 DE MAYO 2002 Y SUS MODIFICACIONES

1. ¿Quiénes pueden consultar mi historial de crédito y cómo?

R. / Los agentes económicos que cuenten con el consentimiento o la autorización expresa de los consumidores, podrán tener acceso a la información existente en una base de datos de una agencia de información de datos.

La sola acción de consentimiento o de autorización, por parte del consumidor, permitirá que el agente económico consulte la base de datos de la agencia de información de datos,

cuando así lo requiera.

El consentimiento del consumidor o cliente para que se recopilen suministren y transmitan los datos sobre su historial de crédito y la autorización para que estos se consulten podrán ser otorgados de forma digital, siempre que se utilicen métodos de verificación de la identidad que comprueben de manera efectiva que la persona que otorga el consentimiento es la misma.

Las consultas que los agentes económicos realicen al sistema de las agencias de información de datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes con los cuales no se haya perfeccionado una relación de crédito se mantendrán en dicho sistema por el término de un año, contado a partir de la fecha en la que se hizo la consulta respectiva.

2. ¿Cuánto tiempo permanece reportada mi información crediticia en una base de datos?

R. / Los datos sobre el historial de crédito de consumidores o clientes incorporados en una base de datos administrada por una agencia de información de datos prescribirán a los cinco años, contados a partir de la fecha de recepción del último pago a la correspondiente obligación, o, en caso de que no se haya efectuado ningún pago, a los cinco años, contados a partir de la fecha en que debió realizarse el primer pago.

3. ¿Qué pagos interrumpen la prescripción?

R. / Los pagos que interrumpen este término son los realizados por el consumidor, su fiador, el codeudor, o bien, aquellos realizados a través de cobros judiciales, con la intención de cancelar la obligación en su totalidad, no los hechos por terceros o por el propio agente económico, ya que estos persiguen una intención clara que es la de interrumpir la prescripción con la finalidad que la referencia de crédito no sea eliminada, de manera que siga apareciendo en el historial del consumidor.

4. La referencia fue eliminada por prescripción, pero el agente económico la reporta nuevamente por la reanudación de los pagos.

R./ No es viable que al realizar un nuevo pago transcurrido el plazo de prescripción, reaparezca la referencia que debió ser excluida del sistema, toda vez que, la depuración es un concepto definitivo, no temporal ni supeditado a la realización de nuevos pagos.

5. ¿Los agentes económicos que presten servicios públicos residenciales básicos, como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura, pueden incluir en el reporte sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, el historial de pago de estos servicios?

R. / Solo a solicitud de los consumidores o clientes, en ningún caso el agente económico podrá condicionar la prestación del servicio público correspondiente a la firma por parte del consumidor de la autorización o consentimiento.

- 6. ¿Cuándo entró en vigencia la Ley 195 de 31 de diciembre de 2020, que modifica y adiciona artículos a la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002 sobre historial de crédito?**

R. / El 1 de abril de 2021.

- 7. ¿Si un consumidor está realizando pagos adicionales al monto establecido en el contrato, sin haber suscrito arreglo de pago con el banco, y presenta una queja en ACODECO para tener el beneficio de la referencia adicional o suplementaria, sería procedente la queja?**

R. / En cualquier momento el consumidor puede presentar la queja en ACODECO, sin embargo, la Ley 195 de 2020, define el “arreglo de pago” como un “acuerdo”, con lo cual, debe ser convenido, no siendo una decisión unilateral.

Si no existe constancia por escrito de dicho acuerdo, el derecho que dispone la precitada ley no pudiera ser reconocido.

- 8. ¿Qué multas aplican a los agentes económicos que no creen la referencia adicional o suplementaria?**

R./ La Ley 195 de 2020, no clasifica de manera taxativa la conducta de no crear la referencia suplementaria, sin embargo, al tratarse de un “derecho” según el artículo 23 de la Ley 24 de 2002 y sus modificaciones, que tiene el consumidor, se constituye en una obligación del agente económico darle el tratamiento que dispone la ley, en este caso de crear la referencia adicional o suplementaria, lo que implica consecuentemente que la referencia esté desactualizada, por tanto, se considera una infracción grave, tal como lo dispone el numeral 2, del artículo 40 de la misma Ley.

- 9. ¿Si he suscrito un arreglo de pago antes de la vigencia de la Ley N° 195 de 2020, y me mantengo pagando al día, por seis (6) meses a partir de la vigencia de la ley el 1 de abril de 2021, puedo tener derecho a la referencia adicional o suplementaria?**

R. / Sí tiene derecho a la referencia adicional suplementaria. Las condiciones que exige el nuevo derecho son exigibles a partir de su vigencia (1 abril 2021), y siempre que se cumplan los presupuestos:

- Acuerdo sobre: arreglo de pago o reestructuración
- No mantenga morosidad en el cumplimiento de dicho acuerdo, luego de transcurridos seis (6) meses de este.

- 10. ¿Si me comienza a reportar un agente económico con el que no había tenido ninguna relación comercial o financiera, y me informa que obedece a la compra de la cartera, pero nunca me informaron, puedo solicitar que se elimine dicha referencia y que se me notifique?**

R. / El artículo 29-B, es una nueva disposición legal que nace con la Ley 195 de 2020, vigente a partir de 1 de abril de 2021, con lo cual, en aquellos casos en que se produzca la

venta de carteras de crédito morosas o vencidas, el agente económico deberá notificar al cliente y el nuevo acreedor realizara el reporte desde el momento en que se realice dicha compra.

No ocurre lo mismo con respecto a las carteras morosas o vencidas, vendidas/cedidas antes de la entrada en vigencia de la Ley, pues la notificación no se puede realizar ahora sobre algo ocurrido en el pasado, cuando la norma/derecho no existía.

La fecha que se debe colocar como fecha de inicio de relación, es la fecha de la operación de crédito, ya que la relación sigue siendo la misma, por lo cual, se debe reportar con el mismo número de referencia, lo que se debe realizar es un cambio de acreedor (que debe ser cambiado solo por la agencia de información de datos), pero el inicio es el mismo que va en dependencia del contrato y en ningún momento pueden aparecer dos (2) referencias crediticias, es decir una por el agente económico anterior y otra por el nuevo acreedor, por este mismo motivo.

Cabe destacar, que las referencias que se encuentran prescritas, no pueden ser reportadas nuevamente por el nuevo acreedor.

El nuevo acreedor, debe probar que le cedieron la obligación del consumidor y que el consumidor acepto esa cesión (contrato).

El consentimiento o la autorización expresa que haya dado el consumidor o cliente para recopilar y/o transmitir datos, deberá conservarse mientras permanezca dicho dato en la base de datos de la agencia de información de datos, tal como dispone el artículo 23, numeral 4 de la Ley N° 24 de 22 de mayo de 2002.

11. ¿Cuándo un consumidor o cliente cancele una obligación con el agente económico, cuantos días hábiles tiene para que la referencia de crédito de dicha obligación se muestre cancelada en el sistema?

R. / La actualización deberá hacerla durante los tres (3) días hábiles siguientes al pago del consumidor; de no realizarla, se considera una falta grave.

Puede acercarse al agente económico, para de común acuerdo solicitar la eliminación de la referencia de crédito cancelada.

12. Las operaciones de crédito que corresponden a los casos de Líneas de Créditos Rotativas o Tarjetas de Crédito, donde el consumidor o cliente realiza el pago del saldo total de las facturas o consumo dentro de la línea de crédito, pero no ha solicitado el cierre o cancelación de la operación ¿El Agente Económico debe actualizar la referencia en tres (3) días hábiles siguientes al pago?

R. / Se debe aclarar la diferencia que existe entre el pago de saldo total que realiza el consumidor en las siguientes operaciones crediticias:

- a. El consumidor paga el saldo pero no solicita el cierre o cancelación de la operación crediticia: El agente económico debe mantener la fidelidad de la información, por lo que en ningún caso, será mayor a un (1) mes calendario después de la modificación de cualquier dato sobre determinada relación crediticia.

- b. El consumidor paga el saldo y solicita el cierre o cancelación de la operación crediticia: El agente económico contará con un plazo de tres (3) días hábiles para proceder con la actualización de la información sobre el historial de crédito y para comunicarlo a la agencia de información de datos, ya que se produjo una modificación y una solicitud de cierre o cancelación de la operación.

Recomendación:

Recomendamos al consumidor que realice el pago de saldo total para cerrar o cancelar la operación, que solicite el cierre o cancelación por escrito al agente económico, para que sea formal.

V. TIPOS DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones de los agentes económicos y de las agencias de información de datos serán leves, graves y muy graves

Artículo 42. Monto de las sanciones. Las infracciones a esta Ley se sancionarán de la siguiente manera:

1. Las infracciones leves serán sancionadas con amonestación escrita la primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán graves.
2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de mil balboas (1,000.00) a cinco mil balboas (5,000.00) por primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán muy graves.
3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de cinco mil balboas con un centésimo (5,000.01) a diez mil balboas (10,000.00).
4. La infracción a que se refiere el artículo 29-B será sancionada con multa de cinco mil balboas (5,000.00) por cada día de retraso, aplicada individualmente a las empresas responsables.

La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo al grado de intencionalidad, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.

La Autoridad de Protección al Consumidor y defensa de la Competencia sancionará el desacato o desobediencia a las órdenes de hacer o no, emitidas a través de resoluciones, con multa de quinientos balboas (500.00) a mil balboas (1,000.00). Esta multa será reiterativa y se causará por día hasta que se cumpla con lo ordenado.