

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/07/2021 Hora: 13: 12 p.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1014-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:	MAXIPRÉSTAMOS SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. representada legalmente por el señor . según se acredita en fs. 59 y 60 del tomo I.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 29/07/2019 (fs. 1–19, tomo I), la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura —en adelante LCU— y LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.</p>			
<p>B. Mediante la resolución emitida el día 27/11/2019 (fs. 2,452–2,460 y CD de fs. 2,461 tomo XIII), este Tribunal determinó que la denuncia cumplía con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—.</p>			
<p>Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes —las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción—, fueron delimitadas así:</p>			
<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="272 1314 1459 1556">1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, <i>por supuestamente haber pactado y cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la Tasa Máxima Legal —en adelante TML— establecida por el Banco Central de Reserva —en adelante BCR—</i>, por un monto de \$13,073.29 dólares, correspondientes a un total de 4,824 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 29/11/2017 al 18/06/2018. <li data-bbox="272 1556 1459 1745">2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, <i>por aparentemente haber realizado cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC</i>, por un monto de \$14.40 dólares, correspondientes a un total de 6 créditos; cuyo último cobro se realizó a partir del 29/11/2017 al 18/06/2018. <li data-bbox="272 1745 1459 1852">3. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley; <i>por la posible introducción de cláusulas abusivas en los documentos contractuales;</i> 			

específicamente, en los contratos denominados como “*Contrato de Mutuo*” incorporados a fs. 2,004 y 2,169, tomo XI), los cuales fueron suscritos a partir del 29/11/2017.

4. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por supuestamente no remitir la información de su actividad crediticia al BCR*, correspondiente a 1,980 operaciones de crédito otorgadas entre junio y noviembre de 2017.
5. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por la posible remisión de información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR*, en 9,539 operaciones crediticias remitidas al BCR.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Además, se previno a la proveedora, que al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 28/11/2019, según consta a fs. 2,462 del tomo XIII.

III. DILIGENCIAS, INCIDENTES Y OTRAS ACTUACIONES

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. El día 12/12/2019, se recibió escrito de fs. 2,465–2,470 firmado por el licenciado

, en calidad de apoderado general judicial de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. –en adelante el apoderado de la proveedora denunciada–, mediante el cual contestó la audiencia conferida a través de la resolución de fs. 2,452–2,460. Asimismo, presentó la documentación de fs. 2,472–2,474 y 2,568–2,569, con la cual se acreditó la personería con la cual actúa en el presente procedimiento. Además, incorporó al expediente fotocopia certificada por notario de acta notarial de fs. 2,475–2,476 y la documentación financiera de la proveedora de fs. 2,477–2,567 (todos los folios relacionados en este párrafo corresponden al tomo XIII del expediente administrativo).

Adicionalmente, el referido profesional, entre otros argumentos de defensa —que serán señalados en el romano **IV** de la presente resolución— expresó que su representada aceptaba los hechos que se le atribuían y reconocía las infracciones que a continuación se detallan:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR, en un total de 4,824 créditos por la cantidad de \$ 13,073.29 dólares.

2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por realizar cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC, en un total de 6 créditos por la cantidad de \$ 14.40 dólares.

3. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por no remitir la información de su actividad crediticia al BCR –1,980 operaciones de crédito–.

4. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR –9,539 operaciones de crédito informadas al BCR en el periodo comprendido entre junio y noviembre de 2017–.

Respecto a las infracciones descritas en los numerales 1 y 2, señaló que en fecha 09/12/2019 acordó con funcionarios de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante DC– (según consta en fotocopia certificada por notario de acta notarial de fs. 2,475–2,476, tomo XIII), el inicio del proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$13,087.69 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 de este apartado según auto de inicio de fs. 2,452–2,460 y CD fs. 2,461 del tomo XIII).

B. En atención a lo anterior, previo a resolver sobre lo planteado por el apoderado de la denunciada, este Tribunal, por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 09/01/2020 (fs. 2,570–2,572, tomo XIII), corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciara sobre el acuerdo suscrito entre MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC, consistente en iniciar el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, por el monto total de \$13,087.69 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2, letra A de este apartado, según auto de inicio de fs. 2,452–2,460 y CD de fs. 2,461 del tomo XIII); así como el término y plazo concreto en que dicha devolución se ejecutaría.

C. El día 05/02/2020, se recibió escrito de fs. 2,579–2,580 del tomo XIII, mediante el cual la Presidencia –en síntesis– respecto al acuerdo señalado en la letra **B** del presente apartado, expresó que se suscribió un acuerdo entre la DC y la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., con el objeto que se iniciara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente por la denunciada. Asimismo, expresó que dicho proceso duraría seis meses, contados a partir de la aprobación por parte de la DC del plan de devoluciones.

En atención a lo anterior, con fundamento en el numeral 4 del artículo 90 de la LPA, la Presidencia solicitó la suspensión del presente procedimiento durante el plazo en que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por parte de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., es decir seis meses a partir de la aprobación del plan de devoluciones.

Por otra parte, la Presidencia presentó fotocopia certificada por notario del acuerdo suscrito entre la DC y la proveedora de fs. 2,581–2,582 del tomo XIII e “Informe inicial del proceso de devoluciones de cobros indebidos, realizados por la sociedad MAXIPRÉSTAMOS, SA. de C.V. durante el periodo comprendido entre el 29 de noviembre de 2017 al 18 de junio de 2018” incorporado a fs. 2,583–2,592 del tomo XIII.

D. Mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 24/02/2020 (fs. 2,593–2,595, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* la presentación del plan de devolución por parte de la denunciada y *(ii)* la aprobación por parte de la DC de dicho plan.

E. En fecha 13/03/2020, se recibió escrito de fs. 2,602 del tomo XIII, suscrito por la Presidencia mediante el cual subsanó las prevenciones relacionadas en la letra anterior (D). En dicho escrito manifestó –en síntesis– que en fecha 17/02/2020, la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. presentó a la DC el plan de devoluciones; sin embargo, el mismo no fue aprobado debido a que se identificaron observaciones, las cuales fueron notificadas a la proveedora.

F. Por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 16/03/2020 (fs. 2,610–2,611 del tomo XIII), se corrió traslado a la Presidencia para que una vez la DC hubiese aprobado el plan de devolución presentado por la denunciada acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, para que se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución.

G. A través de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 04/09/2020 (fs. 2,617–2,618, tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que, en el plazo de 15 días hábiles, rindiera informe sobre los avances respecto al proceso de aprobación del plan de devolución presentado por la denunciada, y en caso de haberse aprobado dicho plan por parte de la DC, acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución.

H. En fecha 30/09/2020, se recibió escrito de fs. 2,624 del tomo XIII suscrito por la Presidencia a través del cual contestó el traslado relacionado en la letra **G** de este apartado, manifestando –en síntesis– que en fecha 19/03/2020, la proveedora presentó por segunda ocasión el plan de devolución. Sin embargo, se identificaron algunas observaciones que no habían sido subsanadas, por lo cual se le notificaron a la denunciada para que las subsanara. En razón de lo anterior, el plan de devoluciones aún no había sido aprobado por la DC.

I. Mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 21/10/2020 (fs. 2,628 del tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* la subsanación de las observaciones realizadas al plan de devolución por parte de la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.; *(ii)* la aprobación por parte de la DC del plan de devolución antes relacionado; y *(iii)* se pronunciara sobre el plazo definitivo en que el proceso de devolución habría de ejecutarse.

J. El día 12/11/2020, se recibió escrito firmado por la Presidencia (fs. 2,633–2,634 del tomo XIII), mediante el cual contestó el traslado realizado por medio de la resolución de folios 2,628 del tomo XIII. En dicho escrito la Presidencia –en síntesis– manifestó que en fecha 04/11/2020, la denunciada presentó por tercera ocasión el plan de devolución de cobros indebidos, subsanando por medio del mismo las observaciones que fueron hechas en nota de fecha 20/10/2020.

Asimismo, señaló que la DC constató que dicho plan cumplía con los parámetros necesarios para efectuar la devolución del dinero cobrado indebidamente a los consumidores, por lo cual, dicha institución aprobó el mismo concediéndole a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., el plazo de seis meses para su ejecución, plazo que comenzó a contar a partir del día hábil siguiente a la notificación de la aprobación de dicho plan (10/11/2020), es decir, a partir del 11/11/2020.

K. Por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 21/01/2021 (fs. 2,644–2,646 del tomo XIII), este Tribunal –entre otros aspectos– con fundamento en el artículo 90 numeral 4 de la LPA ordenó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento sancionatorio por el término de tres meses y veintiún días contados a partir de la fecha de emisión de dicha resolución hasta el día 11/05/2021, para que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$13,087.69 dólares (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 de la letra B del apartado II de la presente resolución, según auto de inicio de fs. 2,542–2,460 y CD de fs. 2,461 del tomo XIII).

L. Mediante la resolución de las ocho horas con treinta y cuatro minutos del día 12/05/2021 (fs. 2,653–2,654 del tomo XIII), este Tribunal resolvió: **a)** reanudar el conteo del plazo para concluir del presente procedimiento a partir de esa misma fecha; **b)** abrir a prueba el presente procedimiento por el término de 8 días hábiles; y **c)** correr traslado a la Presidencia para que en el plazo común del término probatorio rindiera informe respecto al proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, ejecutado por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.

M. El día 24/05/2021, se recibió escrito de fs. 2,660 del tomo XIII, suscrito por la Presidencia mediante el cual contestó el traslado relacionado en la letra anterior (L). Expresando –en síntesis– que en el “*Informe General de Proceso de Devoluciones de Cobros indebidos Realizados por la Sociedad MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. por Allanamiento en el Proceso Sancionatorio Referencia 1014-19. Período del 11 de noviembre de 2020 al 31 de marzo de 2021*” de fs. 2,661–2,685 del tomo XIII, específicamente, en romano II y conclusiones, se determinó que el monto total de devolución ejecutada por la proveedora hasta el día 31/03/2021, ascendía al total de \$ 4,988.39 dólares, en concepto de reintegro realizado a 682 clientes.

Por otra parte, señaló que de lo consignado en el romano II y conclusiones del informe relacionado, era posible determinar que al 31/03/2021, quedaba pendiente la devolución de \$ 8,099.30 dólares, que corresponden a 2,953 consumidores de un total de 3,701 créditos.

N. A través de la resolución de las trece horas con quince minutos del día 03/06/2021 (fs. 2,686–2,687 del tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que en el plazo de 4 días hábiles, aclarara los siguientes aspectos: **I)** Respecto a los reintegros parciales, debía individualizar: **a)** las referencias de los 16 créditos en los cuales se encuentra pendiente el reintegro y el monto pendiente de devolución que corresponde a cada uno de ellos, determinando a qué infracción corresponde; y **b)** Las referencias de los 25 créditos en los cuales se ha realizado el reintegro y el monto de devolución correspondiente a cada uno de

ellos, determinando a qué infracción corresponde; 2) Aclarara si dentro del total de 1,129 créditos en los cuales se verificó el reintegro de lo cobrado indebidamente a los consumidores –Anexo 2, hoja de cálculo denominada “*Base seguimiento Maxiprestamos*”– se encontraba alguno de los 6 créditos identificados con cobro indebido de intereses nominales –infracción al artículo 44 letra d) de la LPC–; en caso, de haberse reintegrado el monto cobrado en alguno de los créditos antes referidos, debía individualizar a los consumidores, determinado la referencia del crédito y monto devuelto; y 3) Respecto al monto pendiente de devolución, debía especificar e individualizar por cada una de las infracciones –infracción al artículo 44 letra d) de la LPC (\$ 14.40) y el ilícito administrativo tipificado en el artículo 44 letra e) de la misma ley (\$ 13,073.29)–, a cuánto ascendía el monto pendiente de reintegro a los afectados. Asimismo, debía individualizar el consumidor afectado, el crédito y el monto pendiente de devolución, en cada caso, separando dicha información por cada infracción.

Ñ. El día 14/06/2021, se recibió escrito de fs. 2,693–2,694 del tomo XIII, suscrito por la licenciada en calidad de apoderada general judicial de la Presidencia mediante el cual contestó el traslado señalado en la letra anterior (N).

En el referido escrito la apoderada de la Presidencia expresó –en síntesis–:

I. Respecto a las 41 referencias de crédito que corresponden a 12 consumidores, en las cuales solo se realizó reintegros parciales al 31/03/2021, adjunta CD denominado “*Maxiprestamos, S.A. de C.V. Ref. 1014-19*” que contiene el archivo Excel “*Base de seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021*”, en el cual se detalla lo siguiente:

a) 16 referencias de crédito en las cuales se encuentra pendiente el reintegro del cobro indebido, las cuales están incorporadas en la hoja de cálculo “*I-a) ReintegroParcialPendiente*”: en la tabla 1 se muestra un resumen donde se indica los valores de clientes, cantidad de referencias de crédito y monto por tipo de infracción; por otra parte, en la tabla 2 se individualizan las 16 referencias de crédito, indicándose el monto del cobro indebido y la información del cliente afectado; y

b) 25 referencias de crédito con reintegro efectivo del cobro indebido, ubicado en el documento “*Base de seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021*”, en la hoja “*I-b) ReintegroParcialEfectivo*”, en la tabla 3 se muestra el resumen, con indicación de los valores por cliente, cantidad de referencias crediticias y monto del cobro indebido. Asimismo, aclara que las 41 referencias crediticias corresponden a los cobros indebidos realizados por la comisión de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC.

2. Con relación al estado de las devoluciones y las referencias de créditos con reintegro efectivo que se detallan en la “*Base Seguimiento Maxiprestamos*” del Anexo 2 del informe de fs. 2,661–2,685 del tomo XIII, aclara que en dicha base se encuentran incorporadas las 6 referencias crediticias vinculadas a los cobros indebidos realizados por la comisión de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, y que las mismas están contabilizadas dentro del total de 1,129 referencias de créditos con reintegro efectivo; asimismo, que estas pueden ser identificadas en la columna “TIPO” bajo la denominación “LPC”.

Agrega, que para mayor claridad en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII, se incluye el archivo en formato Excel identificado como “*Base seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021*”, el cual contiene la hoja de cálculo “*2.ReintegroEfectivo 44-d*”, por medio de la cual se individualizan las 6 referencias de crédito antes relacionadas, indicándose por cada una la referencia del crédito, monto del cobro indebido, código y nombre completo del cliente, así como la fecha de pago, etc.

3. En lo concerniente a los créditos pendientes de reintegro, señala que en la “*Base de seguimiento Maxiprestamos*” (CD fs. 2,671 del tomo XIII) se detallan de forma íntegra el universo de créditos afectados, es decir, el total de 4,830 referencias de crédito –cuantificación total de los créditos afectados por las infracciones al artículo 44 letra d) y e) de la LPC–.

No obstante lo anterior, en atención a la prevención realizada por este Tribunal –letra N de este apartado– la Presidencia procedió a separar la información de la base antes referida, por lo cual, en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII se incorporó el archivo en formato Excel identificado como “*Base de seguimientos Maxiprestamos-Prevención TS 03062021*” el cual contiene dos hojas de cálculo denominadas como: (i) “*3. Reintegro 44-d*” y (ii) “*3. Reintegro pendiente 44-e*”. En la primera, se detallan las 6 referencias de crédito relacionadas a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; asimismo, aclara que respecto a esta infracción ha operado el reintegro total de lo cobrado indebidamente a los consumidores. En la segunda hoja, se individualizan en total 3,701 referencias de crédito referentes a la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, en las cuales aún se encuentra pendiente el reintegro de la cantidad de \$ 8,099.30 dólares que corresponden a un total de 2,953 consumidores; asimismo, se indica la referencia del crédito, cobro indebido, nombre del consumidor afectado, etc.

O. El día 12/07/2021, se recibió el escrito de fs. 2,705 del tomo XIII suscrito por el licenciado mediante el cual incorpora el documento identificado como “*Peritaje Técnico sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley Contra la Usura por parte de la sociedad MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.*” de fs. 2,706–2,715 con el fin de acreditar que la proveedora -a la fecha de presentación del referido peritaje- se encuentra dando cumplimiento a la normativa relacionada al cobro de intereses que establece la LPC y la LCU.

IV. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA

A. Durante el plazo de audiencia otorgado, el apoderado de la proveedora denunciada mediante el escrito de fs. 2,465–2,470 del tomo XIII, en esencia, respecto a las infracciones atribuidas manifestó:

1. Infracciones a la LPC.

i. Infracción consistente en realizar cobros indebidos.

a) Respecto a la posible comisión de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR –infracción n° 1 según escrito– y b) la infracción al artículo 44 letra d) de la misma normativa, en relación al artículo 12 de la misma normativa, por realizar cobros en concepto de intereses nominales

aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC –infracción n° 2 según escrito–, señaló que su representada MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., aceptaba los hechos, reconociendo el cometimiento de dichas infracciones; asimismo, manifestó que las prácticas antes mencionadas fueron rectificadas inmediatamente por su poderdante, al momento que finalizó la auditoría de verificación de cumplimiento realizada por la DC.

En atención a lo anterior, manifestó que la tasa de interés pactada y cobrada por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. ya no supera la TML establecida por el BCR y además, está aplicando una metodología de cobro en concepto de intereses nominales (año calendario) acorde a lo establecido en la LPC.

Además, hizo de conocimiento de este Tribunal que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., acordó con funcionarios de la DC en fecha 09/12/2019, iniciar un proceso de devolución en favor de los consumidores afectados, del monto cobrado indebidamente, el cual asciende a \$13,087.69 dólares –cuantificación de las 2 infracciones antes citadas–. Para efectos de acreditar lo anterior anexó copia certificada del acta notarial de fecha 09/12/2019 (fs. 2,475–2,476 del tomo XIII), en la cual consta el acuerdo relacionado, suscrito entre MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC.

En atención a los argumentos anteriores, expresó que su representada se enmarcaría en la atenuante establecida en el artículo 48 inciso tercero de la LPC. Asimismo, con el reconocimiento de los hechos, manifestó que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. sería acreedora de la atenuante establecida en el artículo 156 de la LPA.

Los argumentos anteriores serán considerados en los apartados **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS** y **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS.**

ii. Infracción consistente en introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

Respecto a la supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley –infracción 3 según escrito–, por introducir cláusulas abusivas en dos contratos de mutuo con referencia _____ y _____, el apoderado de la denunciada contestó en sentido negativo, ya que, a su criterio, no es cierto que la cláusula impugnada por la denunciante tiene el carácter de abusiva, por los siguientes argumentos:

En síntesis, el apoderado de la proveedora expresó, que la cláusula IX) “*Domicilio Especial y Pactos Accesorios*”, incorporada en los contratos antes señalados, no puede ser considerada como cláusula abusiva, en virtud que no implica una renuncia al derecho de acceso a la jurisdicción y de apelación por parte del consumidor, puesto que en ningún momento se manifiesta que el consumidor renuncia a su derecho a acceder a los Tribunales, ni se impone un medio alternativo de solución de conflictos (arbitraje a modo de ejemplo) o que renuncie a su derecho de apelar.

Además, manifestó que dicha cláusula tampoco implica una ampliación de los derechos de la parte proveedora, puesto que la misma transfiere al “*deudor moroso*” los gastos en que tenga que incurrir el

acreedor para recuperar el monto adeudado, lo cual solo sucedería cuando el crédito caiga en mora; en consecuencia, señala que dichos gastos deben ser asumidos por el deudor, en virtud que el crédito ha caído en mora, por causa imputable al deudor, circunstancia que en ningún momento violenta el principio de buena fe contractual ni provoca un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes por lo que, desde su punto de vista, no puede ser considerada una cláusula abusiva.

Añadió, que tampoco la elección de un domicilio especial contractual, que surte fuero entre ambas partes, debe ser considerado como cláusula abusiva, cuando el artículo 33 del Código Procesal Civil y Mercantil – en adelante CPCM–, vigente desde el año 2010, lo habilita.

Finalmente, manifestó que, no obstante, dichas cláusulas no causan desequilibrio contractual a los consumidores, su representada MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., está en plena disposición de eliminarlas de todos sus contratos, en tal sentido solicita que se absuelva a su representada por este señalamiento.

Los argumentos anteriores, serán valorados por este Tribunal en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIONES CONFORME A LA LPC, letras D, E y F.**

2. Infracciones a la LCU.

Respecto a las infracciones a la LCU, consistentes en: **a)** no remitir la información de su actividad crediticia al BCR –infracción 4 según escrito– y **b)** remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR –infracción 5 según escrito–, manifestó que su representada aceptaba los hechos, reconociendo las infracciones cometidas. Además, expresó que una vez que finalizó la auditoría de verificación de cumplimiento realizada por la DC, MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. remitió toda la información de su actividad al BCR, semestralmente, de conformidad a los documentos crediticios que poseen.

En atención a los argumentos anteriores, expresó que su representada se enmarcaría en la atenuante establecida en el artículo 48 inciso tercero de la LPC, en virtud que su mandante inició un proceso de devolución de lo cobrado indebidamente, en el presente procedimiento sancionatorio colectivo, para las infracciones descritas en la **letra A, numeral 1, romano i, letras a y b** del presente apartado, lo cual incide positivamente en la reducción de una eventual multa para las infracciones conexas número 4 y 5 –según escrito del apoderado–, señaladas en el párrafo anterior.

Además, expresó que, con el reconocimiento de los hechos, MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. sería acreedora de la atenuante establecida en el artículo 156 de la LPA.

Los argumentos anteriores serán considerados en los romanos **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS Y IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS.**

B. Mediante la resolución del día 12/05/2021 (fs. 2,653–2,654 del tomo XIII), este Tribunal abrió a prueba el presente procedimiento por el termino de 8 días hábiles. Dicha resolución fue notificada al

apoderado de la denuncia en fecha 12/05/2021, según consta en confirmación de fax de fs. 2,655–2,657 del tomo XIII. Sin embargo, la proveedora no hizo uso de su derecho de defensa en esa etapa.

V. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el apartado **II**, letra **B** de la presente resolución.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Asimismo, de conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones*, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

VI. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LCU

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Tal como consta en resolución de inicio –fs. 2,452 al 2,460, tomo XIII–, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el inciso final del artículo 12 de la LCU, el cual literalmente establece: *“(...) la Defensoría del Consumidor, sancionarán a los acreedores (...) no supervisados (...) con multa de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, (1) cuando no remitan la información de su actividad crediticia o (2) ésta sea inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva.”*.

Según lo estipulado en el artículo 3 letra k) de las NTLCU las **Entidades o Personas No Supervisadas** son: *“Todas aquellas entidades o personas, sean naturales o jurídicas, que no están sujetas a supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero; y aquellas que la Ley Contra la Usura nomina como No Regulada (...)”*.

De conformidad a lo establecido en el artículo 6 de la LCU, las entidades del mercado financiero tales como: bancos, los bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos; así como, las personas naturales o jurídicas, tales como: casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general a cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluidas las denominadas casas de empeño, montepíos o similares, **están obligadas a presentar al BCR la información de su actividad crediticia de los meses de diciembre a mayo, y de junio a noviembre**, para que dicho dato se tome en cuenta para determinar las tasas de interés máximas, lo anterior en relación a lo regulado en el artículo 17 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura –en adelante NTLCU–.

En términos generales y conforme a lo consignado en la letra w) del artículo 3 de las NTLCU, debe entenderse que **“Tasa Máxima Legal: es la tasa de interés máxima que publicará el Banco Central semestralmente para cada segmento de crédito y montos contratados, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y es equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple por segmento de crédito y rango de monto”**, el resaltado es nuestro.

Asimismo, en el artículo 6 inciso sexto de la LCU se establece que el BCR es la entidad encargada de emitir las normas para determinar: *la metodología, estructura de las bases de datos, operaciones e información a incluir, las condiciones para la remisión de la información.*

En atención a lo anterior, el Consejo Directivo del BCR emitió las NTLCU, con el objeto de establecer –entre otros aspectos– las disposiciones referentes a la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de los acreedores –cualquier persona natural o jurídica que preste dinero, letra a) del artículo 3 de las NTLCU–.

Además para dar a conocer los lineamientos y el detalle en la preparación de la información de la cartera crediticia que los acreedores están obligados a reportar al BCR en aplicación de la LCU, dicho banco emitió: 1) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático; 2) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Informático; y 3) Manual para preparación de cartera de créditos –Instituciones Supervisadas por la SSF–.

Por otra parte, conforme artículo 6 inciso cuarto de la LCU, los acreedores No Supervisados deben remitir al BCR sobre cada una de las operaciones de crédito que otorguen, como mínimo la información que se detalla en el artículo 7 de las NTLCU, entre esta información se señala: *el monto desembolsado; cuota de préstamo, conformada por el pago de intereses y amortización de capital; y seguros obligatorios y otros cargos en la cuota: involucra el monto cobrado por seguro y cualquier otro cargo o comisión, que se suma a la cuota.*

Entre otros aspectos, dicha información debe ser remitida según el tipo de crédito otorgado con base en lo establecido en el Anexo 2 de las NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR. Aunado a lo anterior, la información debe reportarse sin incluir el IVA –Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, artículo 3 letra m) de las NTLCU–.

En los lineamientos 7 y 8 respectivamente, de los manuales técnicos para la remisión de la información de los proveedores no supervisados que cuentan y no cuentan con sistema informático, se determinan los datos que deben remitir los Acreedores No Supervisados respecto de su cartera de créditos, describiéndose de forma detallada los datos requeridos, sus respectivas posiciones y formatos que deberán ser respetados. En las tablas contenidas en los numerales señalados, se describe a partir de la segunda fila hasta la décimo cuarta, los elementos establecidos en el artículo 7 de las NTLCU.

En virtud de las normas citadas, la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR, antes relacionados.

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 NTLCU que prescribe: *“Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central”.*

En ese sentido, el artículo 9 de las NTLCU establece que: *“La remisión de la información correspondiente a cada una de las operaciones de crédito otorgados en el semestre inmediato anterior, deberá realizarse en los primeros cinco días hábiles de los meses de junio y diciembre. No obstante lo anterior, los acreedores podrán remitir la información mensualmente y el Sistema de Tasas Máximas estará habilitado para recibirla de esta forma. La información deberá ser clasificada en archivos separados por mes.”*

Aunado a ello, las NTLCU disponen en su artículo 16, que cuando el BCR advierta —de la revisión de los datos transaccionales remitidos por los acreedores— que éstos contienen *errores, inconsistencias, omisiones o cualquier otra situación que pueda inducir al error, cause distorsiones o imposibilite el cálculo de la tasa efectiva de las operaciones de crédito*, solicitará al acreedor, a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha límite de remisión establecida en la Ley, *la corrección de la información*, quien *tendrá como máximo un día hábil adicional para remitirla*, siempre y cuando no implique incorporación de nueva información y cumpla con lo establecido en la Ley, las referidas normas y manuales técnicos.

Además, la referida norma técnica en el inciso segundo del citado artículo dispone que: *“Transcurrido el plazo señalado sin obtener respuesta del acreedor o si persistieren cualquiera de las situaciones planteadas, la información será excluida de las tasas máximas legales, sin perjuicio de informar, a quien corresponda, del incumplimiento”*, es decir, a la DC.

Por lo antes expuesto, en el artículo 12 inciso final de la LCU se establecen dos ilícitos administrativos —citados con anterioridad— que darían lugar a la sanción establecida en la misma disposición.

(1) Para que se configure la infracción consistente en *“No remitir la información de su actividad crediticia”*, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona no supervisada **no haya cumplido con la obligación de remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda— o de forma mensual —según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU—.

(2) Respecto a la conducta consistente en *“Remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva”*, para que se configure dicha infracción este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona este obligada a **remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda— o de forma mensual —según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU; (iv) que la entidad o

persona no supervisada **haya remitido información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR o que esta no sea veraz y fidedigna** –según lo dispuesto en los artículos 7 y 22 de las NTLCU–.

Las anteriores conductas, de llegar a comprobarse, darían lugar a la sanción prescrita en el referido artículo, de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.

B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS EN RELACIÓN A LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental –relacionada con las posibles infracciones a la LCU– consistente en:

1. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, por no remitir la información de 1,980 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del 2017.

i) Fotocopia simple de carta emitida por el señor . en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene el detalle de la información de la actividad crediticia que reportó la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. durante el segundo semestre del año 2017 del cual se extrajo la documentación antes relacionada (fs. 23 y CD fs. 24 del tomo I).

ii) Impresión de correo electrónico (fs. 33, tomo I) emitido por la Coordinadora de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, licenciada en fecha 04/06/2018, desde la cuenta a través del cual solicitó al señor la confirmación de la cantidad total de operaciones de crédito que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. remitió al BCR en el período de junio a noviembre del año 2017, la cual fue utilizada para el 10mo cálculo de la TML, junto con el correo de respuesta recibido en fecha 05/06/2018 (fs. 33, tomo I), desde la cuenta en el que se adjunta: *a)* base de datos “*Info Maxiprestamos*” que contiene la totalidad de operaciones de crédito reportadas por la proveedora al BCR en el periodo de junio a noviembre de 2017, dicha base de datos se encuentra incorporada en el CD de fs. 33 vuelto del tomo I; y *b)* la imagen del sistema de tasas máximas (fs. 33 frente, tomo I), donde consta que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. solo reportó 9,539 operaciones de crédito en el periodo de junio a noviembre de 2017.

iii) Constancia –fs. 2,451 del tomo XIII– suscrita por el señor en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: *a)* que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. con código único de acreedor , está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU, del BCR desde el día 18/06/2013; y *b)* que MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10° cálculo de Tasas Máximas Legales, correspondiente al 2° Semestre de 2017, la información correspondiente a 9,539 operaciones créditos.

iv) CD de fs. 33 vuelto del tomo I, que contiene el documento en formato Excel denominado “Info Maxiprestamos”, en el cual consta que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., reportó al BCR durante el periodo de junio a noviembre de 2017, en total 9,539 operaciones de crédito.

v) Nota de fecha 07/06/2018 (fs. 44–49, tomo I), suscrita por la señora en su calidad de Encargada Administrativa de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., en la cual manifestó –entre otros aspectos– respecto al resumen de cantidad de créditos del periodo de junio a noviembre de 2017, que la denunciada reportó al BCR 9,539 préstamos; sin embargo, los préstamos existentes para ese periodo fueron en total 11,519. Por lo cual, no fueron reportados a dicho banco 1,980 operaciones crediticias.

vi) Base de datos incorporada en el CD de fs. 62 del tomo I, la cual fue proporcionada por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. a la DC en fecha 07/06/2018, en la cual se detallan en total 11,519 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales 9,539 fueron informadas al BCR y 1,980 no fueron reportadas.

vii) Original de acta para la fase final de auditoría a la cartera de crédito de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. emitida en fecha 20/09/2018 (fs. 85–87 del tomo I), cuyos objetivos principales era dejar constancia, entre otros, de la ampliación del universo de créditos contratados por la proveedora en el periodo de junio a noviembre de 2017, de la revisión de documentos e información, de la documentación que fue entregada a los delegados, de comunicar a la proveedora sobre los errores o inconsistencias encontradas en la información que semestralmente la sociedad entrega al BCR según lo dispuesto en el artículo 6 de la LCU, consignando sobre este punto, que se identificaron 1,980 operaciones de crédito que no fueron reportadas por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. otorgadas en el periodo entre junio y noviembre de 2017, según la base de datos proporcionada por ésta a la DC en fecha 07/06/2018 (CD de fs. 62 del tomo I).

Las 1,980 operaciones de crédito no informadas al BCR han sido detalladas en el Anexo 1 de la referida acta (fs. 88–94, tomo I), conforme a lo siguiente:

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		3
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		
67		
68		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
69		
70		
71		
72		
73		
74		
75		
76		
77		
78		
79		
80		
81		
82		
83		
84		
85		
86		
87		
88		
89		
90		
91		
92		
93		
94		
95		
96		
97		
98		
99		
100		
101		
102		
103		
104		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
105		
106		
107		
108		
109		3
110		8
111		
112		
113		
114		
115		
116		
117		
118		
119		
120		
121		
122		
123		
124		
125		3
126		
127		
128		
129		
130		
131		
132		
133		
134		
135		
136)
137		
138		
139		
140		
141		
142		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
143		
144		
145		
146		
147		
148		
149		
150		
151		
152		
153		
154		
155		
156		
157		
158		
159		
160		
161		
162		
163		
164		
165		
166		
167		
168		
169		
170		
171		
172		
173		
174		
175		
176		
177		
178		
179		
180		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
181		
182		
183		5
184		
185		
186		5
187		5
188		
189		
190		
191		
192		
193		
194		
195		
196		
197		
198		
199		
200		
201		
202		
203		
204		
205		
206		
207		
208		
209		
210		
211		
212		
213		
214		
215		
216		
217		
218		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
219		
220		
221		
222		
223		
224		
225		
226		
227		
228		
229		
230		
231		
232		
233		
234		
235		
236		
237		
238		
239		
240		
241		
242		
243		
244		
245		
246		
247		
248		
249		
250		
251		
252		
253		
254		
255		
256		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
257		
258		
259		
260		
261		
262		
263		
264		
265		
266		
267		
268		
269		
270		
271		
272		
273		
274		
275		
276		
277		
278		
279		
280		
281		
282		
283		
284		
285		
286		
287		
288		
289		
290		
291		
292		
293		
294		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
295		
296		
297		
298		
299		
300		
301		
302		
303		
304		
305		
306		
307		
308		
309		
310		
311		
312		
313		
314		
315		
316		
317		
318		
319		
320		
321		
322		
323		
324		
325		
326		
327		
328		
329		
330		
331		
332		

7


Correlativo	referencia crédito	código cliente
333		
334		
335		
336		
337		
338		
339		
340		
341		
342		
343		
344		
345		
346		
347		
348		1
349		
350		
351		
352		
353		
354		
355		
356		
357	00	
358		5
359		4
360		4
361		
362		2
363		
364		
365		
366		
367		
368		
369		
370		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
371		
372		
373		
374		
375		
376		
377		
378		
379		
380		
381		
382		
383		
384		
385		
386		
387		
388	C	
389		
390		
391		
392		
393		
394		
395		
396		
397		
398		
399		
400		
401		
402		
403		
404		
405		
406		
407		
408		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
409		
410		
411		
412		
413		
414		
415		
416		
417		
418		
419		
420		
421		
422		
423		
424		
425		
426		
427		
428		
429		
430		
431		
432		
433		
434		
435		
436		
437		
438		
439		
440		
441		
442		
443		
444		
445		
446		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
447		
448		
449		
450		
451		
452		
453		
454		
455		
456		
457		
458		
459		
460		
461		
462		
463		
464		
465		
466		
467		
468		
469		
470		
471		
472		
473		
474		
475		
476		
477		
478		
479		
480		
481		
482		
483		
484		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
485		
486		
487		
488		
489		
490		
491		
492		
493		
494		
495		
496		
497		
498		
499		
500		
501		
502		
503		
504		
505		
506		
507		
508		
509		
510		
511		
512		
513		
514		
515		
516		
517		
518		
519		
520		
521		
522		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
523		
524		
525		
526		
527		
528		
529		
530		
531		
532		
533		
534		
535		
536		
537		
538		
539		
540		
541		
542		
543		
544		
545		
546		
547		
548		
549		
550		
551		
552		
553		
554		
555		
556		
557		
558		
559		
560		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
561		
562		
563		
564		
565		
566		
567		
568		
569		
570		
571		
572		
573		
574		
575		
576		
577		
578		
579		
580		
581		
582		
583		
584		
585		
586		
587		
588		
589		
590		
591		
592		
593		
594		
595		
596		
597		
598		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
599		
600		
601		
602		
603		
604		
605		
606		
607		
608		
609		
610		
611		
612		
613		
614		
615		
616		
617		
618		
619		
620		
621		
622		
623		
624		
625		
626		
627		
628		
629		
630		
631		
632		
633		
634		
635		
636		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
637		
638		
639		
640		
641		
642		
643		
644		
645		
646		
647		
648		
649		
650		
651		
652		
653		
654		
655		
656		
657		
658		
659		
660		
661		
662		
663		
664		
665		
666		
667		
668		
669		
670		
671		
672		
673		
674		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
675		
676		
677		
678		
679		
680		
681		
682		
683		
684		
685		
686		
687		
688		
689		
690		
691		
692		
693		
694		
695		
696		
697		
698		
699		
700		
701		
702		
703		
704		
705		
706		
707		
708		
709		
710		
711		
712		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
713		
714		
715		
716		
717		
718		
719		
720		
721		
722		
723		
724		
725		
726		
727		
728		
729		
730		
731		
732		
733		
734		
735		
736		
737		
738		
739		
740		
741		
742		
743		
744		
745		
746		
747		
748		
749		
750		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
751		
752		
753		
754		
755		
756		
757		
758		
759		
760		
761		
762		
763		
764		
765		
766		
767		
768		
769		
770		
771		
772		
773		
774		
775		
776		
777		
778		
779		
780		
781		
782		
783		
784		
785		
786		
787		
788		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
789		
790		
791		
792		
793		
794		
795		
796		
797		
798		
799		
800		
801		
802		
803		
804		
805		
806		
807		
808		
809		
810		
811		
812		
813		
814		
815		
816		
817		
818		
819		
820		
821		
822		
823		
824		
825		
826		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
827		
828		
829		
830		
831		
832		
833		
834		
835		
836		
837		
838		
839		
840		
841		
842		
843		
844		
845		
846		
847		
848		
849		
850		
851		
852		
853		
854		
855		
856		
857		
858		
859		
860		
861		
862		
863		
864		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
865		
866		
867		
868		
869		
870		
871		
872		
873		
874		
875		
876		
877		
878		
879		
880		
881		
882		
883		
884		
885		
886		
887		
888		
889		
890		
891		
892		
893		
894		
895		
896		
897		
898		
899		
900		
901		
902		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
903		
904		
905		
906		
907		
908		
909		
910		
911		
912		
913		
914		
915		
916		
917		
918		
919		
920		
921		
922		
923		
924		
925		
926		
927		
928		
929		
930		
931		
932		
933		
934		
935		
936		
937		
938		
939		
940		

AL

Correlativo	referencia crédito	código cliente
941		
942		
943		
944		
945		
946		
947		
948		
949		
950		
951		
952		
953		
954		
955		
956		
957		
958		
959		
960		
961		
962		
963		
964		
965		
966		
967		
968		
969		
970		
971		
972		
973		
974		
975		
976		
977		
978		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
979		
980		
981		
982		
983		
984		
985		
986		
987		
988		
989		
990		
991		
992		
993		
994		
995		
996		
997		
998		
999		
1000		
1001		
1002		
1003		
1004		
1005		
1006		
1007		
1008		
1009		
1010		
1011		
1012		
1013		
1014		
1015		
1016		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1017		
1018		
1019		
1020		
1021		
1022		
1023		
1024		
1025		
1026		
1027		
1028		
1029		
1030		
1031		
1032		
1033		
1034		
1035		
1036		
1037		
1038		
1039		
1040		
1041		
1042		
1043		
1044		
1045		
1046		
1047		
1048		
1049		
1050		
1051		
1052		
1053		
1054		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1055		
1056		
1057		
1058		
1059		
1060		
1061		
1062		
1063		
1064		
1065		
1066		
1067		
1068		
1069		
1070		
1071		
1072		
1073		
1074		
1075		
1076		
1077		
1078		
1079		
1080		
1081		
1082		
1083		
1084		
1085		
1086		
1087		
1088		
1089		
1090		
1091		
1092		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1093		
1094		
1095		
1096		
1097		
1098		
1099		
1100		
1101		
1102		
1103		
1104		
1105		
1106		
1107		
1108		
1109		
1110		
1111		
1112		
1113		
1114		
1115		
1116		
1117		
1118		
1119		
1120		
1121		
1122		
1123		
1124		
1125		
1126		
1127		
1128		
1129		
1130		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1131		
1132		
1133		
1134		
1135		
1136		
1137		
1138		
1139		
1140		
1141		
1142		
1143		
1144		
1145		
1146		
1147		
1148		
1149		
1150		
1151		
1152		
1153		
1154		
1155		
1156		
1157		
1158		
1159		
1160		
1161		
1162		
1163		
1164		
1165		
1166		
1167		
1168		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1169		
1170		
1171		
1172		
1173		
1174		
1175		
1176		
1177		
1178		
1179		
1180		
1181		
1182		
1183		
1184		
1185		
1186		
1187		
1188		
1189		
1190		
1191		
1192		
1193		
1194		
1195		
1196		
1197		
1198		
1199		
1200		
1201		
1202		
1203		
1204		
1205		
1206		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1207		
1208		
1209		
1210		
1211		
1212		
1213		
1214		
1215		
1216		
1217		
1218		
1219		
1220		
1221		
1222		
1223		
1224		
1225		
1226		
1227		
1228		
1229		
1230		
1231		
1232		
1233		
1234		
1235		
1236		
1237		
1238		
1239		
1240		
1241		
1242		
1243		
1244		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1245		
1246		
1247		
1248		
1249		
1250		
1251		
1252		
1253		
1254		
1255		
1256		
1257		
1258		
1259		
1260		
1261		
1262		
1263		
1264		
1265		
1266		
1267		
1268		
1269		
1270		
1271		
1272		
1273		
1274		
1275		
1276		
1277		
1278		
1279		
1280		
1281		
1282		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1283		
1284		
1285		
1286		
1287		
1288		
1289		
1290		
1291		
1292		
1293		
1294		
1295		
1296		
1297		
1298		
1299		
1300		
1301		
1302		
1303		
1304		
1305		
1306		
1307		
1308		
1309		
1310		
1311		
1312		
1313		
1314		
1315		
1316		
1317		
1318		
1319		
1320		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1321		
1322		
1323		
1324		
1325		
1326		
1327		
1328		
1329		
1330		
1331		
1332		
1333		
1334		
1335		
1336		
1337		
1338		
1339		
1340		
1341		
1342		
1343		
1344		
1345		
1346		
1347		
1348		
1349		
1350		
1351		
1352		
1353		
1354		
1355		
1356		
1357		
1358		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1359		
1360		
1361		
1362		
1363		
1364		
1365		
1366		
1367		
1368		
1369		
1370		
1371		
1372		
1373		
1374		
1375		
1376		
1377		
1378		
1379		
1380		
1381		
1382		
1383		
1384		
1385		
1386		
1387		
1388		
1389		
1390		
1391		
1392		
1393		
1394		
1395		
1396		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1397		
1398		
1399		
1400		
1401		
1402		
1403		
1404		
1405		
1406		
1407		
1408		
1409		
1410		
1411		
1412		
1413		
1414		
1415		
1416		
1417		
1418		
1419		
1420		
1421		
1422		
1423		
1424		
1425		
1426		
1427		
1428		
1429		
1430		
1431		
1432		
1433		
1434		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1435		
1436		
1437		
1438		
1439		
1440		
1441		
1442		
1443		
1444		
1445		
1446		
1447		
1448		
1449		
1450		
1451		
1452		
1453		
1454		
1455		
1456		
1457		
1458		
1459		
1460		
1461		
1462		
1463		
1464		
1465		
1466		
1467		
1468		
1469		
1470		
1471		
1472		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1473		
1474		
1475		
1476		
1477		
1478		
1479		
1480		
1481		
1482		
1483		
1484		
1485		
1486		
1487		
1488		
1489		
1490		
1491		
1492		
1493		
1494		
1495		
1496		
1497		
1498		
1499		
1500		
1501		
1502		
1503		
1504		
1505		
1506		
1507		
1508		
1509		
1510		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1511		
1512		
1513		
1514		
1515		
1516		
1517		
1518		
1519		
1520		
1521		
1522		
1523		
1524		
1525		
1526		
1527		
1528		
1529		
1530		
1531		
1532		
1533		
1534		
1535		
1536		
1537		
1538		
1539		
1540		
1541		
1542		
1543		
1544		
1545		
1546		
1547		
1548		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1549		
1550		
1551		
1552		
1553		
1554		
1555		
1556		
1557		
1558		
1559		
1560		
1561		
1562		
1563		
1564		
1565		
1566		
1567		
1568		
1569		
1570		
1571		
1572		
1573		
1574		
1575		
1576		
1577		
1578		
1579		
1580		
1581		
1582		
1583		
1584		
1585		
1586		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1587		
1588		
1589		
1590		
1591		
1592		
1593		
1594		
1595		
1596		
1597		
1598		
1599		
1600		
1601		
1602		
1603		
1604		
1605		
1606		
1607		
1608		
1609		
1610		
1611		
1612		
1613		
1614		
1615		
1616		
1617		
1618		
1619		
1620		
1621		
1622		
1623		
1624		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1625		
1626		
1627		
1628		
1629		
1630		
1631		
1632		
1633		
1634		
1635		
1636		
1637		
1638		
1639		
1640		
1641		
1642		
1643		
1644		
1645		
1646		
1647		
1648		
1649		
1650		
1651		
1652		
1653		
1654		
1655		
1656		
1657		
1658		
1659		
1660		
1661		
1662		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1663		
1664		
1665		
1666		
1667		
1668		
1669		
1670		
1671		
1672		
1673		
1674		
1675		
1676		
1677		
1678		
1679		
1680		
1681		
1682		
1683		
1684		
1685		
1686		
1687		
1688		
1689		
1690		
1691		
1692		
1693		
1694		
1695		
1696		
1697		
1698		
1699		
1700		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1701		
1702		
1703		
1704		
1705		
1706		
1707		
1708		
1709		
1710		
1711		
1712		
1713		
1714		
1715		
1716		
1717		
1718		
1719		
1720		
1721		
1722		
1723		
1724		
1725		
1726		
1727		
1728		
1729		
1730		
1731		
1732		
1733		
1734		
1735		
1736		
1737		
1738		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1739		
1740		
1741		
1742		
1743		
1744		
1745		
1746		
1747		
1748		
1749		
1750		
1751		
1752		
1753		
1754		
1755		
1756		
1757		
1758		
1759		
1760		
1761		
1762		
1763		
1764		
1765		
1766		
1767		
1768		
1769		
1770		
1771		
1772		
1773		
1774		
1775		
1776		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1777		
1778		
1779		
1780		
1781		
1782		
1783		
1784		
1785		
1786		
1787		
1788		
1789		
1790		
1791		
1792		
1793		
1794		
1795		
1796		
1797		
1798		
1799		
1800		
1801		
1802		
1803		
1804		
1805		
1806		
1807		
1808		
1809		
1810		
1811		
1812		
1813		
1814		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1815		
1816		
1817		
1818		
1819		
1820		
1821		
1822		
1823		
1824		
1825		
1826		
1827		
1828		
1829		
1830		
1831		
1832		
1833		
1834		
1835		
1836		
1837		
1838		
1839		
1840		
1841		
1842		
1843		
1844		
1845		
1846		
1847		
1848		
1849		
1850		
1851		
1852		

Handwritten signature or initials

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1853		
1854		
1855		
1856		
1857		
1858		
1859		
1860		
1861		
1862		
1863		
1864		
1865		
1866		
1867		
1868		
1869		
1870		
1871		
1872		
1873		
1874		
1875		
1876		
1877		
1878		
1879		
1880		
1881		
1882		
1883		
1884		
1885		
1886		
1887		
1888		
1889		
1890		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1891		
1892		
1893		
1894		
1895		
1896		
1897		
1898		
1899		
1900		
1901		
1902		
1903		
1904		
1905		
1906		
1907		
1908		
1909		
1910		
1911		
1912		
1913		
1914		
1915		
1916		
1917		
1918		
1919		
1920		
1921		
1922		
1923		
1924		
1925		
1926		
1927		
1928		

Correlativo	referencia crédito	código cliente
1929		
1930		
1931		
1932		
1933		
1934		
1935		
1936		
1937		
1938		
1939		
1940		
1941		
1942		
1943		
1944		
1945		
1946		
1947		
1948		
1949		
1950		
1951		
1952		
1953		
1954		
1955		
1956		
1957		
1958		
1959		
1960		

2. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, por inconsistencias en la información de 9,539 operaciones crediticias remitidas al BCR:

i) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado de fs. 2,423–2,450 del tomo XIII, emitido en septiembre de 2018, por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado –en adelante UAC de la DVM–, por medio del cual se establece: **1)** Que

la DC recibió del BCR un reporte de 9,532 operaciones crediticias identificadas por dicho banco con tasa de interés efectiva –en adelante TIE– superior a la TML vigente y publicada por el BCR, 10mo cálculo, correspondiente a créditos otorgados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. entre el 01/06/2017 y el 30/11/2017; 2) Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada. En dicho proceso, los delegados de la DC identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada remitió al BCR, por lo cual se amplió el universo de créditos otorgados por la proveedora denunciada durante el periodo antes indicado. Para dicha revisión, se seleccionó una muestra de 248 créditos otorgados durante el periodo evaluado – “Anexo 5 CÉDULA TRABAJO, REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS”, incorporada a fs. 2,447–2,448, tomo XIII–.

Por medio de dicha revisión, la DC determinó, respecto a la infracción consistente en “*Remitir información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR*”, que la proveedora reportó de forma errónea al BCR la información concerniente a los componentes para el cálculo de la Tasa de Interés Efectiva Anual –TEA–, siguientes: 1) Tasa de interés nominal anual y 2) Valor de la cuota.

ii) Fotocopia simple de la carta emitida por el señor _____ en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, bajo la referencia “0000007” de fs. 23 del tomo I, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la SSF y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 24 del tomo I, en el que se incluye una hoja electrónica denominada “*2 Operaciones de Crédito de No Supervisados deben ajustar tasas TML 10mo Calculo*”. En dicho base consta que 9,532 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10mo cálculo.

iii) Constancia –fs. 2,451 del tomo XIII– suscrita por el señor _____ en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: *a)* que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. con código único de acreedor _____, está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU del BCR desde el día 18/06/2013; y *b)* que MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10º cálculo de Tasas Máximas Legales, correspondiente al 2º Semestre de 2017, la información correspondiente a 9,539 operaciones créditos.

iv) CD de fs. 33 vuelto del tomo I, que contiene el documento en formato Excel denominado “*Info Maxiprestamos*”, en el cual consta que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., reportó durante el periodo de junio a noviembre de 2017, en total 9,539 operaciones de crédito.

v) Acta de inicio de auditoría de fs. 25–26 del tomo I, en donde consta el requerimiento de la información de los créditos otorgados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, que fueron reportados al BCR. Además, se dejó constancia en la misma que dicha información sería entregada a la DC por parte de la proveedora en fecha 07/06/2018.

vi) Nota de fecha 07/06/2018 (fs. 44–49, tomo I), suscrita por la señora [redacted] en su calidad de Encargada Administrativa de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., en la cual consta la entrega en formato digital de la información presentada al BCR durante el periodo de junio a noviembre de 2017, la cual se encuentra detallada en la hoja de cálculo “*REPORTADO BCR*” del archivo de Excel denominado “*Maxiprestamos - Reporte semestral II – 2017*”, el cual se está incorporado en el CD de fs. 62 del tomo I.

vii) Base de datos incorporada en el CD de fs. 62 del tomo I, la cual fue proporcionada por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. a la DC en fecha 07/06/2018, en la cual se detallan 9,539 operaciones de crédito que fueron informadas al BCR.

viii) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. de fecha 20/09/2018 (fs. 85–87, tomo I), en la cual los delegados de la DC dejaron constancia que la auditoría se amplió al universo de créditos contratados por la proveedora denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017 –11,519 créditos–, en virtud que se comprobaron errores en la remisión de información que la denunciada entregó al BCR para dicho periodo, señalándose que en total fueron revisadas 11,519 operaciones de crédito, cantidad que fue entregada por la proveedora según nota de fecha 07/06/2018 (fs. 44–49 y CD fs. 62, tomo I). Asimismo, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas designadas por la denunciada en el periodo del 04/06/2018 al 20/09/2018, se constataron los documentos originales de 248 créditos, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la DC. Además, se consignó en el Anexo 2 de la referida acta (fs. 95, tomo I), que se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que la denunciada remitió al BCR. Para la determinación de dichas diferencias la DC utilizó como ejemplo 10 referencias de créditos, siendo éstas las siguientes:

[redacted], en estos ejemplos se determinó inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes: tasa de interés nominal y cuota del préstamo.

En conclusión, en la misma acta se señaló que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. reportó al BCR la tasa de interés nominal de los créditos pactados de forma mensual. Asimismo, respecto al valor de la cuota la proveedora realizó el cálculo de la misma dividiendo la tasa de interés mensual entre 30 días, después la multiplica por el número de días que comprende el plazo del financiamiento, por lo cual, observó la DC que este método de conversión de la tasa de interés nominal mensual a diaria no considera los días calendario (365 o 366 días, según corresponde).

ix) Expedientes de las referencias crediticias: (i) (fs. 331–339, tomo II); (ii) (fs. 349–355, tomo II); (iii) (fs. 377–382, tomo II); (iv) (fs. 383–399, tomo II); (v) (fs. 448–453, tomo III); (vi) (fs. 566–571, tomo III); (vii) 0012000005496 (fs. 719–731, tomo IV); (viii) 0015000007834 (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (ix) (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (x) (fs. 1,426–1,432, tomo VIII). Estas referencias fueron utilizadas por los delegados de la DC para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes siguientes: tasa de interés nominal y cuota del préstamo.

Con la documentación antes señalada la denunciante estableció las inconsistencias o errores en la información que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. reportó al BCR para el 10mo cálculo, siendo estas las siguientes:

a) Tasa de interés nominal

Se estableció que la proveedora reportó al BCR, la tasa de interés nominal mensual en contravención a lo dispuesto en el artículo 7 letra f) de las NTLCU.

b) Cuota de préstamo

Se determinó que el valor de la cuota reportada al BCR por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. fue calculado utilizando la tasa de interés mensual dividida entre 30 días fijos, sin considerar el año calendario (365 o 366 días, según corresponda).

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular –según lo establecido en el romano V de la presente resolución–, si la denunciada incurrió en las infracciones establecidas en el artículo 12 inciso final de la LCU, en el periodo de junio a noviembre de 2017, conforme a lo establecido en el artículo 6 incisos 3º, 4º y 5º de la LCU.

1. Respecto de la omisión de entrega de la información al BCR, correspondiente a 1,980 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del año 2017.

Con base en los elementos probatorios señalados en el apartado VI letra B de la presente resolución, ha quedado comprobado:

a) Que la proveedora denunciada *se encuentra inscrita en el Registro de Acreedores del BCR* —base de datos en la que se registran las entidades o personas no supervisadas sujetas a la LCU según el artículo 3 letra q) de las NTLCU—, bajo el código

b) Que la proveedora denunciada *se dedica al otorgamiento de contratos de mutuo para préstamo de dinero* en su calidad de acreedora, actividad que se encuentra obligada a reportar al BCR en los períodos regulados en la ley. Asimismo, de conformidad al artículo 5 de la LCU sus operaciones crediticias corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio.

c) Que la proveedora denunciada *no remitió la totalidad de la información de su actividad crediticia, ya que, no obstante informó la existencia de 9,539 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, omitió informar 1,980 operaciones de crédito correspondientes al mismo período*, estando obligada a hacerlo, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la TML.

Las 1,980 operaciones de crédito efectuadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, que la proveedora omitió remitir al BCR a través del Sistema de Tasas Máximas –medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU– debía ser compartida *en los primeros cinco días hábiles del mes de diciembre del año 2017, o en su defecto, podría haber sido compartida de forma mensual*, conforme a lo regulado en los artículos 8 inciso primero y 9 de las NTLCU; siendo el BCR el encargado de informar a la entidad que corresponda, en éste caso a la DC, de los incumplimientos de las entidades o personas no supervisadas.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 23, 33, 44–49, 85–87, 88–94 (todos los folios del tomo I) y fs. 2451 del tomo XIII; y las bases de datos en formato digital incorporada en los discos compactos de fs. 24, 33 vuelto, 62 (todos los folios del tomo I), los cuales no fueron desvirtuados por la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., se concluye que la proveedora, efectivamente, no remitió la totalidad de la información de su actividad crediticia ya que omitió reportar 1,980 operaciones de crédito en el período de junio a noviembre de 2017, en contravención a lo dispuesto en la LCU, tal como lo hizo con los 9,539 créditos reportados durante dicho período conforme a la imagen del Sistema de Tasas Máximas que consta agregado a fs. 33 del tomo I y la constancia de fs. 2,451 del tomo XIII. Lo anterior, configura la conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU, debiendo la proveedora ser acreedora de la *sanción* respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC; los cuales serán desarrollados en el apartado **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES** de la presente resolución.

2. Respecto a la infracción consistente en remitir información inexacta de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

Que, además de lo expuesto en el numeral **1** de la letra (C), con base en los elementos probatorios señalados en el presente apartado **VI**, letra **B**, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada *remitió al BCR, en el periodo de junio a noviembre de 2017 información inexacta de sus operaciones de crédito – 9,539 operaciones crediticias–*, aspecto que fue constatado mediante las referencias de crédito:

-----, al no haber presentado la

7
A Q

información concerniente al componente “Tasa de interés nominal Anual”, conforme a lo establecido en el artículo 7 letra f) de las NTLCU y a los Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

En los cuadros que a continuación se presentan, este Tribunal validó las condiciones contractuales de cada referencia de crédito utilizada por los delegados de la DC y las inconsistencias identificadas en el componente antes relacionado:

1) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA	
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 331-339, tomo II	
Fecha de otorgamiento	02/06/2017
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 419
Tasa de interés mensual	4.94 %
Plazo	1 mes
Fecha de vencimiento	02/07/2017

Contrato de mutuo fs. 331 del tomo II.

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA					
COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	4.94%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	4.94 %	59.28 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 439.70	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo “cuota del préstamo”, la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 419	\$ 20.70			
	DEFENSORÍA				
\$ 419	\$ 20.42				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.
 ** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

2) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 349-355, tomo II		
Fecha de otorgamiento	20/07/2017	Contrato de mutuo fs. 349 del tomo II.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 243	
Tasa de interés mensual	4.88 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	20/08/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA				
COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	4.88 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.
	4.88 %	58.56 %		
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 255.25	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.
	MAXIPRÉSTAMOS			
	\$ 243	\$ 12.25**		
	DEFENSORÍA			
	\$ 243	\$ 12.09		La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.				
** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.				

3) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA	
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 377-382, tomo II	
Fecha de otorgamiento	05/06/2017
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,250
Tasa de interés mensual	5.61 %
Plazo	1 mes
Fecha de vencimiento	05/07/2017

Contrato de mutuo fs. 377 del tomo II.

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales. Además, se ha verificado que la TIN reportada difiere de la consignada en el contrato.
	Anual*			
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 1319.38	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	Interés			
	MAXIPRÉSTAMOS			
	DEFENSORÍA			
	\$ 1,250	\$ 69.38**		
	\$ 1,250	\$ 69.16		

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

4) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 383-399, tomo II		
Fecha de otorgamiento	15/06/2017	Contrato de mutuo fs. 383 del tomo II.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,166	
Tasa de interés mensual	5.61 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	15/07/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales. Además, se ha verificado que la TIN reportada difiere de la consignada en el contrato.
	5.61 %	67.32 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 1,230.71	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 1,166	\$ 64.71**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 1,166	\$ 64.52			

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

5) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA	
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 448-399, tomo III	
Fecha de otorgamiento	21/06/2017
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 517
Tasa de interés mensual	5.61 %
Plazo	1 mes
Fecha de vencimiento	21/07/2017

Contrato de mutuo fs. 448 del tomo III.

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales. Además, se ha verificado que la TIN reportada difiere de la consignada en el contrato.
	Anual*			
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 545.69	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	Interés			
	MAXIPRÉSTAMOS			
	DEFENSORÍA			
	\$ 517	\$ 28.69**		
	\$ 517	\$ 28.61		

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

6) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 566-571, tomo III		
Fecha de otorgamiento	08/06/2017	Contrato de mutuo fs. 566 del tomo III.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 800	
Tasa de interés mensual	5.61 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	08/07/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA					
COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales. Además, se ha verificado que la TIN reportada difiere de la consignada en el contrato.
	5.61 %	67.32 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 844.40	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 800	\$ 44.40**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 800	\$ 44.27			
<p>* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.</p> <p>** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.</p>					

7) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 719-731, tomo IV		
Fecha de otorgamiento	14/07/2017	Contrato de mutuo fs. 719 del tomo IV.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 755	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	14/08/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA					
COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 798.30	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 755	\$ 43.30**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 755	\$ 42.71			
<p>* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.</p> <p>** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.</p>					

8) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 1,348-1,355, tomo VII		
Fecha de otorgamiento	29/09/2017	Contrato de mutuo fs. 1,348 del tomo VII.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,546	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	29/10/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA					
COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 1,631.80	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 1,546	\$ 85.80**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 1,546	\$ 84.63			
<p>* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.</p> <p>** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.</p>					

Handwritten signature or initials

9) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 1,369-1,376, tomo VII		
Fecha de otorgamiento	14/09/2017	Contrato de mutuo fs. 1,369 del tomo VII.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 920	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	14/10/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 971.06	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 920	\$ 51.06**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 920	\$ 50.36			

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

10) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 1,426-1,432, tomo VIII		
Fecha de otorgamiento	24/09/2017	Contrato de mutuo fs. 1,426 del tomo VIII.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 678	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	24/10/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 33 y 62)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55 %	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 715.63	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	MAXIPRÉSTAMOS				
	\$ 678				\$ 37.63**
	DEFENSORÍA				
	\$ 678	\$ 37.11			

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** Maxipréstamos, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 48, tomo I–.

Analizada y verificada la documentación que conforma cada uno de los expedientes de crédito antes relacionados, este Tribunal concluye que la denunciada MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., remitió al BCR información inexacta de sus operaciones crediticias de conformidad a lo establecido en las NTLCU y el Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No

Supervisados que cuentan con Sistema Informático, pues se ha acreditado respecto al siguiente componente que:

a) Tasa de interés nominal anual

En los diez créditos de referencias: *i* (fs. 331–339, tomo II); *ii* } (fs. 349–355, tomo II); *iii* (fs. 377–382, tomo II); *iv* (fs. 383–399, tomo II); *v* (fs. 448–453, tomo III); *vi* (fs. 566–571, tomo III); *vii* (fs. 719–731, tomo IV); *viii* (fs. 1,348–1,355, tomo VII); *ix* (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y *x* (fs. 1,426–1,432, tomo VIII, la

denunciada reportó la tasa de interés nominal mensual, incumpliendo el artículo 7 letra f) de las NTLCU.

Al respecto, es importante señalar que la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe de cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR. En el caso de la denunciada, le es aplicable el *Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático*, en virtud que la proveedora cuenta con su propio sistema informático, desde el cual genera un archivo considerando los campos solicitados para el cálculo de la TE, para luego cargarlo al sistema de Tasas Máximas del BCR.

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 de las NTLCU que prescribe: “*Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central*”.

Por consiguiente, toda información que sea remitida al BCR, que no sea conforme a lo regulado en las NTLCU y los Manuales Técnicos antes relacionados o ésta no sea veraz ni fidedigna, es información inexacta.

La inexactitud según la definición de la Real Academia Española hace referencia al “*adj. Que carece de exactitud*” y su adjetivo antagónico “*exacto*” significa “*adj. Igual o que se asemeja en un grado muy alto a algo o alguien que es tomado como modelo*”, en ese sentido, al hablar de información inexacta se hace referencia a que esta no es acorde o congruente con la realidad, en otras palabras, este tipo de información no se ajusta a la verdad ni objetivamente a los hechos.

En ese sentido el ilícito administrativo descrito inciso tercerõ del artículo 12 de la LCU, supone que el acreedor obligado a remitir al BCR la información de su actividad crediticia, ha presentado documentación y/o declaraciones cuyo contenido no es conforme a los requisitos y lineamientos establecidos en las NTLCU y los manuales establecidos por el BCR o que el contenido de dicha información que el acreedor ha reportado al BCR no es acorde a la realidad de las operaciones del acreedor.

Lo anterior atenta contra la presunción de veracidad que implica que la entidad –BCR– debe asumir que la documentación adjuntada y/o declaraciones presentadas por el administrado –MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.– es veraz, mientras no se demuestre lo contrario (presunción al iuris tamtum), dicha presunción se

encuentra implícita en el “**principio de buena fe**” establecido en el numeral 9 del artículo 3 de la LPA, que prescribe: “(...) Buena fe: Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes.”; asimismo, el artículo 22 de las NTLCU antes citado establece el deber de veracidad y fidelidad de la información.

En atención a las disposiciones citadas, los acreedores No Supervisados se encuentran obligados a cumplir a cabalidad con las exigencias y obligaciones requeridas por la ley y normativas técnicas aplicables, por lo cual deben actuar de manera diligente y siempre dentro del marco conductual de la buena fe; en consecuencia, con la presentación de la información no conforme a lo requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos referidos se acredita la vulneración del principio de la buena fe, y el deber de veracidad y fidelidad de la información, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.

Así, en el presente procedimiento, luego de analizar la información relativa a las operaciones de crédito identificadas bajo las referencias números: (i) (fs. 331–339, tomo II); (ii) (fs. 349–355, tomo II); (iii) (fs. 377–382, tomo II); (iv) (fs. 383–399, tomo II); (v) (fs. 448–453, tomo III); (vi) (fs. 566–571, tomo III); (vii) (fs. 719–731, tomo IV); (viii) (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (ix) (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (x) (fs. 1,426–1,432, tomo VIII), se acreditó que la proveedora denunciada remitió información inexacta respecto al componente “*Tasa de interés nominal anual*”, en el periodo de junio a diciembre del año 2017, a través del Sistema de Tasas Máximas — medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU—, al no haber reportado al BCR la información concerniente a la *Tasa de interés nominal anual*, conforme a lo establecido en el artículo 7 letra f) de las NTLCU y el lineamiento 7 del Manual Técnico antes relacionado.

En consecuencia, con dicha remisión inexacta, entorpeció la labor de la referida entidad de establecer el cálculo de las tasas máximas legales de los segmentos de préstamos de forma veraz, según lo regulado en el artículo 5 de la LCU, y de protección del bienestar de los consumidores.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 331–339, 349–355, 377–382 y 383–399, todos los folios del tomo II, fs. 448–453 y 566–571, del tomo III; fs. 719–731, tomo IV; fs. 1,348–1,355, tomo VII; fs. 1,369–1,376, tomo VII; y fs. 1,426–1,432, tomo VIII, fs. 2,451 del tomo XIII y los discos compactos de fs. 33 y 62 del tomo I, los cuales no fueron desvirtuados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., se concluye que la proveedora, efectivamente, remitió información inexacta conforme a las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos por el

BCR de su actividad crediticia en el período correspondiente, en contravención a lo dispuesto en la LCU; configurándose la conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU –respecto al componente *Tasa de Interés Nominal Anual*–, debiendo ser acreedora de la *sanción* respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC; los cuales serán desarrollados en el apartado **VIII PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES** de la presente resolución.

b) Respecto al componente *“Cuota del Préstamo”*, este Tribunal hace las siguientes valoraciones:

La Presidencia señaló que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. incurrió en la comisión de la infracción al inciso 3° del artículo 12 de la LCU, debido a que remitió información inexacta respecto al componente *“cuota del préstamo”* –artículo 7 letra j) de las NTLCU–, al haber reportado en concepto de intereses montos que fueron calculados en contravención al artículo 12 de la LPC.

Con relación a la cuota del préstamo, el artículo 7 letra j) de las NTLCU establece que las entidades o personas no supervisadas deberán remitir al BCR sobre cada una de las operaciones de crédito la información concerniente a la *“Cuota de préstamo, conformada por el pago de intereses y amortización a capital”*; asimismo, se señala en el Manual Técnico antes referido, lineamiento 11 *“Descripción de los datos a remitir de la cartera de créditos”* que se debe informar la cuota del préstamo, la cual está conformada por los intereses y capital, este componente indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada. Además, se establece que cuando se trate de créditos al vencimiento, se entenderá que es un pago único, es decir, que la cuota deberá estar conformada por intereses, capital u otros cargos.

En razón de lo anterior, se considera que la información de la *“Cuota del Préstamo”* es inexacta conforme al artículo 7 letra j) de las NTLCU y el lineamiento 11 del Manual Técnico antes referido, cuando ésta no hace referencia al capital y los intereses a pagar por el crédito; en el caso que sea un crédito al vencimiento solo habrá una cuota única la cual estará conformada por el capital, intereses y cualquier otro cargo.

En el presente caso este Tribunal ha verificado que los créditos que otorga la denunciada son créditos al vencimiento, por lo cual, los deudores pagan a la proveedora una sola cuota que está compuesta por el capital e intereses. En ese sentido, la proveedora al reportar la información al BCR, incorporó en el campo *“cuota del préstamo”* el valor correspondiente tanto al capital como a los intereses –calculados en contravención a la LPC–, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 letra j) de las NTLCU.

En razón de lo expuesto, la conducta denunciada por la Presidencia respecto a que la proveedora remitió información inexacta al BCR, al haber reportado en concepto de intereses montos obtenidos en contravención a lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC, no es constitutiva de la infracción al artículo 12 inciso 3° de la LCU, pues la denunciada reportó la cuota del préstamo de conformidad a lo requerido en el artículo 7 letra j) de las NTLCU y lineamiento 11 del Manual Técnico referido, debido a que informó en la misma el capital y los intereses.

Advierte este Tribunal que el cálculo de intereses en contravención al artículo 12 de la LPC, puede dar lugar a la infracción al artículo 44 letra d) de la misma ley; sin embargo, la conducta denunciada por la Presidencia, en los términos expuestos, no contraviene el artículo 7 letra j) de las NTLCU, pues dicha disposición únicamente establece que se debe reportar la cuota del préstamo, que está conformada por el capital e intereses; y en el caso de créditos al vencimiento, un pago único que estará compuesto por el capital, intereses y otros cargos, pero no determina el método de cálculo que se debe de utilizar para establecer los intereses del crédito. Por lo tanto, respecto a la inconsistencia vinculada la cuota del préstamo, la conducta denunciada no constituye infracción al artículo 12 inciso 3° de la LCU, siendo procedente declararla atípica.

VII. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LPC

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Tal como consta en resolución de inicio –fs. 2,452–2,460 y CD fs. 2,461 del tomo XIII–, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones consistentes en ejecutar cobros indebidos en concepto de intereses, siguientes:

1. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, en relación al artículo 12 de la misma ley.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*” en relación al artículo 12 de la misma ley, que establece: “*En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pagos por cuotas o al vencimiento de plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendiente de cancelar, con base en el año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos. En caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.*” –el resaltado es nuestro–. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, **y conforme a la Ley**, así como, calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas, *sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letras a) y f) de la LPC.*

Aclarado lo anterior, respecto del cálculo de intereses de acuerdo a lo consignado en los artículos antes relacionados, es importante destacar que el año calendario tiene 365 o 366, según sea año normal o año bisiesto. El año comercial fue establecido –con fines de simplificación de cálculo– en 360 días, es decir, que

los 12 meses del año se consideran de 30 días cada uno. El interés sobre el plazo de 360 días también se llama interés ordinario y el calculado sobre el año calendario se conoce como interés exacto o diario.

Para proteger al consumidor, la LPC ha determinado que los intereses deberán cobrarse sobre la base de año calendario –365 o 366 días, según sea año normal o año bisiesto–, además de mandar que se calculen sobre saldos diarios y no sobre el total de lo adeudado. Si una determinada tasa de interés se calcula sobre el año calendario, el consumidor pagará menos intereses que si se calcula sobre la base del año comercial o año de 360 días.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC *“cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios”*, este Tribunal deberá analizar; (i) que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) *que la denunciada haya efectuado el cobro de intereses bajo una metodología de cálculo de intereses contraria a la establecida en el artículo 12 de la LPC*; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma Ley.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto están prohibido: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA– mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia 305–2010, sostiene que *«En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El*

artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo» -el resaltado es nuestro-.

Por otra parte, la LPC, en su capítulo III regula lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Así, el artículo 11 de la referida ley determina que los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en dicha ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas financieras, civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

En ese sentido, para efectos de determinar cobros indebidos por incumplimiento a la TML, este Tribunal, tendrá en cuenta las consideraciones siguientes:

Que el artículo 1 de la LCU, establece que dicha ley tiene por objeto proteger los derechos de propiedad y posesión de las personas.

Asimismo, el artículo 3 de la LCU, señala que dicha Ley "(...) se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes o servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero (...)". Conforme a lo anterior, están sujetos al cumplimiento de la LCU, las casas de empeño, y en general cualquier persona natural o jurídica que preste dinero.

En el artículo 5 de la LCU, se establece la segmentación de créditos la cual permite la diferenciación de las tasas máximas de interés ofrecidas al público. Uno de los segmentos de crédito establecidos en el numeral 1) de dicha disposición son los créditos de consumo para personas naturales, los cuales se subdividen en créditos con orden de descuento y sin orden de descuento.

Respecto al crédito de consumo sin orden de descuento se establece que "*Es el crédito decreciente otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, en el que no se pacta una orden de descuento del salario del deudor, diferenciados en dos rangos (...)*".

En relación al cobro de intereses, la LCU prescribe que, todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR para cada segmento, a partir de la vigencia de dicha Ley, ya sea que, sean prestados por instituciones reguladas o no reguladas (casas de empeño) y cualquier otro acreedor. Asimismo, se determina que cualquier tasa superior a la TML establecida por el BCR, será considerado interés usurero.

En ese sentido, el artículo 7 de la LCU, señala que "*Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño,*

montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes” –el resaltado es nuestro–. Por consiguiente, el cobro de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación, constituye un cobro ilícito, consecuentemente, un cobro indebido.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC “realizar prácticas abusivas” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar: (i) Que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) que la tasa de TIE cobrada por la denunciada sea superior a la TML vigente al momento del otorgamiento del crédito; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RESPECTO A LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental –relacionada con las posibles infracciones a la LPC relativas a posibles cobros indebidos en concepto de intereses– consistente en:

1) Tal como se relacionó en el apartado **VI**, letra **B**, número **1**, romano **i** de la presente resolución, consta agregado al expediente administrativo, la fotocopia simple de la carta de referencia “0000007” –fs. 23 del tomo I– suscrita por el señor () en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la SSF y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 24 del tomo I, en el que se incluye el documento de Excel identificado como “**2 Operaciones de Crédito de No Supervisados que actualmente exceden TML 10mo Calculo**”. En dicha base consta que 9,532 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10mo cálculo.

2) Constancia –fs. 2,451 del tomo XIII– suscrita por el señor () en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: **a)** que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. con código único de acreedor (), está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU del BCR desde el día 18/06/2013; **b)** que MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10° cálculo de Tasas Máximas Legales, correspondiente al 2° Semestre de 2017, la información correspondiente a 9,539 operaciones de crédito; y **c)** en el 10° cálculo, un total de 9,532 operaciones de crédito superaron las Tasas Máximas Legales Vigentes al momento del cálculo. Asimismo, se hace constar que el detalle con las referencias de las operaciones de crédito fue remitido a la DC, en la nota de referencia 0000007 de fecha 10/01/2018 (fs. 23 del tomo I), en forma digital, en CD adjunto a la referida nota.

3) Nota de fecha 07/06/2018 (fs. 44-49, tomo I), suscrita por la señora

en su calidad de Encargada Administrativa de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., en la cual manifiesta –entre otros aspectos– respecto al resumen de cantidad de créditos del periodo de junio a noviembre de 2017, que se reportaron al BCR 9,539 préstamos; sin embargo, los préstamos existentes fueron en total 11,519. Por lo cual, no se reportaron al BCR 1,980 créditos durante el periodo antes indicado.

Por otra parte, respecto al Manual de Políticas y Procedimientos para el cálculo y aplicación de cuotas y prelación de pagos (fs. 48, tomo I), señaló que la proveedora no cuenta con dicha política, ya que los consumidores solo realizan un pago único al vencimiento del contrato. Asimismo, respecto al Manual de Políticas y Procedimientos sobre el cálculo de los intereses corrientes y por mora u otros cargos (fs. 48, tomo I), expresó, que el interés corriente se calcula de la siguiente forma: la tasa mensual es dividida entre 30 –tasa de interés diaria–. Saldo del préstamo es multiplicado por la tasa diaria de interés y ese resultado se multiplica por el número de días transcurridos.

4) Base de datos incorporada en el CD de fs. 62 del tomo I, la cual fue proporcionada por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. a la DC en fecha 07/06/2018, en la cual se detallan en total 11,519 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales 9,539 fueron informadas al BCR y 1,980 no fueron reportadas.

5) Nota de fecha 27/06/2018 (fs. 83, tomo I), suscrita por el licenciado apoderado de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., mediante la cual anexó CD de fs. 84 del tomo I, que contiene el archivo en formato Excel denominado “*Maxiprestamos Prestamos Pagos de 010617 a 180618*”. Dicho documento contiene dos hojas de cálculo; la primera, denominada “*Prestamos otorgados*”, donde constan 11,519 registros; y la segunda, “*Pagos*”, en dicha base de datos se encuentra el registro de pagos realizados en el periodo antes señalado, donde constan 37,564 registros.

6) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. de fecha 20/09/2018 (fs. 85-87, tomo I). En la misma, los delegados de la DC dejaron constancia que la auditoría se amplió al universo de créditos contratados por la denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017 –11,519 créditos–, en virtud que se comprobaron errores en la remisión de información entregada por la proveedora al BCR para dicho periodo, señalándose que en total fueron revisadas 11,519 operaciones de crédito, cantidad que fue entregada por la denunciada según nota de fecha 07/06/2018 (fs. 44-49 y CD fs. 62, todos los folios del tomo I).

i) Respecto al objetivo a) del acta en mención, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas designadas por la denunciada en el periodo del 04/06/2018 al 20/09/2018, se constataron los documentos originales de 248 créditos, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la DC.

ii) Referente al objetivo b), MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., entregó de forma física a la DC –entre otros– la información que se detalla a continuación:

a. Manual de Políticas y Procedimientos para el cálculo y aplicación de cuotas y prelación de pagos (fs. 48, tomo I).

b. Manual de Políticas y Procedimientos sobre el cálculo de los intereses corrientes y por mora u otros cargos (fs. 48, tomo I).

c. En formato digital (CD), la base de datos del universo de créditos –11,519– otorgado por la proveedora en el periodo de junio a noviembre de 2017; dicha base se encuentra incorporada en el documento en formato Excel identificada como “Maxiprestamos – Reporte semestral II – 2017”, el cual consta de dos hojas de cálculo, la primera denominada “REPORTADO BCR” donde se detallan 9,539 operaciones de crédito que fueron reportadas al BCR, y la segunda “NO REPORTADO”, en la cual se detallan 1,980 operaciones de crédito no informadas al BCR.

d. 248 expedientes de créditos –fs. 100 del tomo I a fs. 2,420 del tomo XII–, requeridos por la DC como muestra del universo de créditos otorgados por la denunciada; el detalle de los 248 expedientes de crédito se encuentra incorporado en los fs. 64–66 del tomo I.

e. 248 estados de cuenta (historial de pagos) de los clientes seleccionados en la muestra de auditoría, información que se encuentra detalla en la base de datos en formato Excel “Maxiprestamos Detalle de estados de cuenta” (CD de fs. 78, tomo I).

f. Base de datos de créditos y base de pagos, ambas se encuentran incorporadas en el documento en formato Excel denominado “Maxiprestamos Prestamos Pagos de 010617 a 180618”, ubicada en el CD de fs. 84 del tomo I.

iii) Con relación al objetivo d), se dejó constancia que se explicó a los representantes de la denunciada:

a. La plantilla de cálculo que es utilizada por el BCR para la determinación de la TIE. Asimismo, en el Anexo 2 de dicha acta (fs. 96, tomo I) se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. remitió al BCR (CD fs. 33 y 62 del tomo I). Para la determinación de dichas diferencias se utilizaron como ejemplo las referencias de los créditos: (i)

(fs. 331–339, tomo II); (ii) (fs. 349–355, tomo II); (iii) (fs. 377–382, tomo II); (iv) (fs. 383–399, tomo II); (v) (fs. 448–453, tomo III); (vi) (fs. 566–571, tomo III); (vii) (fs. 719–731, tomo IV); (viii) (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (ix) (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (x) (fs. 1,426–1,432, tomo VIII); en estos ejemplos se determinaron inconsistencias y errores

en la información relativa al componente: *tasa de interés nominal anual* –como se ha acreditado en el apartado VI, letra C de la presente resolución–; y respecto al cálculo erróneo de la cuota del préstamo al calcular los intereses en contravención a lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC. En conclusión, en el acta de fase final de auditoría, se señaló: que la denunciada reporta al BCR la tasa de interés nominal mensual y no anual como lo es requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos referidos.

b. La metodología que utiliza la DC para la reconstrucción del universo de créditos otorgados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, para lo cual se utilizó la base de datos de los pagos realizados por consumidores (CD de fs. 84 del tomo I). Asimismo, se explicó que para el cálculo de la TIE se consideró –entre otra normativa–, lo establecido en el tercer inciso del artículo 6 de la LCU y los artículos 7 y 14 de las NTLCU. La metodología referida, se encuentra descrita en el Anexo 3 de dicha acta (fs. 97–98 del tomo I).

7) Expedientes de las referencias crediticias: (i) (fs. 331–339, tomo II); (ii) (fs. 349–355, tomo II); (iii) (fs. 377–382, tomo II); (iv) (fs. 383–399, tomo II); (v) (fs. 448–453, tomo III); (vi) (fs. 566–571, tomo III); (vii) (fs. 719–731, tomo IV); (viii) (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (ix) (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (x) (fs. 1,426–1,432, tomo VIII). Estas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar el cálculo de la TIE y la comparación con la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los créditos.

8) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado de fs. 2,423–2,450 del tomo XIII, emitido en fecha 28/09/2018, por la UAC de la DVM, por medio del cual, se establece:

i) Que la DC recibió del BCR un reporte de 9,532 operaciones crediticias identificadas por dicho Banco con TIE superior a la TML vigente y publicada por el BCR al 10mo cálculo, correspondiente a créditos otorgados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 (fs. 23 y CD 24, del tomo I);

ii) Que en fecha 04/06/2018, la UAC de la DVM inició auditoría a la denunciada, según consta en acta de fs. 25–26 del tomo I. En tal sentido, la DC solicitó a la denunciada la información total de créditos otorgados durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (“Cuadro 1. Resumen de la cartera de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 por la sociedad MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.”, agregado a fs. 2,429 del tomo XIII).

iii) Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada. En dicho proceso, los delegados de la DC identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada reportó al BCR (CD fs. 33 vuelto y 62, del tomo I), al haber remitido información inexacta respecto al componente para el cálculo de la TIE, siguiente: a) *Tasa de interés nominal anual* –según se acreditó en el apartado VI, letra C de la presente resolución–. Por otra parte respecto a los intereses nominales, se determinó que la proveedora calculó los mismos en contravención a la LPC. En razón de la inconsistencia identificada en la información reportada al BCR y el cálculo erróneo de los intereses, la verificación se amplió al universo de créditos otorgados por la denunciada durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (11,519 operaciones crediticias según consta a fs. 85–87 del tomo I).

iv) Entre el 04/06/2018 y el 18/09/2018 se recopiló y revisó la información de 248 expedientes seleccionados como muestra de las 11,519 operaciones crediticias otorgadas por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. en el período evaluado (Anexo 5 Cédula de Revisión incorporada a fs. 2,447–2,448 y CD de fs. 2,450 del tomo XIII).

v) La DC constató que la denunciada envió la información crediticia (componentes de la fórmula para el cálculo de la TIE) considerando los campos solicitados y generando un archivo desde su propio sistema informático, para luego cargarlo a la plataforma del BCR.

vi) Se determinó que el cálculo de la TIE que el BCR realizó con los datos proporcionados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. para el 10mo cálculo de la TML (CD fs. 33 del tomo I), era inexacto pues no correspondía a la efectivamente contratada y otorgada a los usuarios.

vii) Que en el apartado VII del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, se determinó la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, señalándose los siguientes aspectos:

a) Que la metodología para el cálculo de la TIE de préstamos decrecientes es de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de las NTLCU y el Anexo 3 de las NPB4–46.

b) Que para el cálculo de la TIE la DC utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2,445, tomo XIII), así como, la plantilla del BCR –donde se desarrolla la fórmula vigente para el cálculo de la TIE–, disponible en la página web de dicho banco www.bcr.gob.sv.

c) Respecto a los 11,519 créditos otorgados por la denunciada, la DC seleccionó una muestra de 248 expedientes con el fin de validar los datos que la denunciada remitió al BCR, así como para verificar el cumplimiento por parte de ésta a la LCU y LPC (“Cuadro 2. Muestra de expedientes seleccionados de entre los créditos reportados al BCR y los informados por MAXIPRESTAMOS a la Defensoría” –fs. 2,431 vuelto, tomo XIII–).

d) El listado de expedientes que conforman la muestra seleccionada se encuentra incorporado a fs. 64–66 del tomo I. Asimismo, los documentos que conforman los expedientes físicos que integran la muestra, han sido agregados de fs. 100 del tomo I a fs. 2,420 del tomo XII y en el Anexo 1 (fs. 2,447–2,448 del tomo XIII) se detallan los mismos.

e) Como parte del proceso de verificación, se realizó una comparación de la TIE reportada por el BCR con la TIE recalculada por la DC, a partir de los datos constatados, concernientes a la muestra seleccionada. Como resultado, se comprobaron diferencias en la información que la denunciada reportó al BCR respecto a la *Tasa de interés nominal anual*. Posteriormente, la DC procedió a recalcular la TIE del total de los créditos, considerando para tal efecto:

- La *Cuota del crédito*: El cálculo de la cuota se realizó considerando la tasa de interés nominal diaria y los días según el año calendario (365 días).

Recalculada la TIE, se comprobó que en 11,512 créditos otorgados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017, la TIE contratada y cobrada superó la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los mismos.

Finalmente, en razón de haberse identificado 11,512 créditos con TIE superior a la TML vigente, la DC procedió a realizar el ajuste de la TIN, previo a la reconstrucción de los créditos, de tal manera que con dicha tasa ajustada la correspondiente TIE cumpliera con la TML permitida.

Asimismo, con la TIN ajustada se determinó la cuota del crédito, para que, al calcular la tasa de TIE con dichos cambios –TIN ajustada–, la misma no superara la TML vigente.

Para cálculo de la TIE, la DC utilizó el sistema diseñado por la Gerencia de Sistemas Informáticos –en adelante GSI– de la DC a partir de la plantilla y algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2,445 del tomo XIII).

En el siguiente cuadro, se presenta el cálculo realizado por la DC de la TIE y la comparación de ésta con la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos de referencias: *(i)* (fs. 331–339, tomo II); *(ii)* (fs. 349–355, tomo II); *(iii)* (fs. 377–382, tomo II); *(iv)* (fs. 383–399, tomo II); *(v)* (fs. 448–453, tomo III); *(vi)* (fs. 566–571, tomo III); *(vii)* (fs. 719–731, tomo IV); *(viii)* (fs. 1,348–1,355, tomo VII); *(ix)* (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y *(x)* (fs. 1,426–1,432, tomo VIII).

Sobre este punto, este Tribunal considera oportuno aclarar que dichas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a la tasa de interés nominal mensual. Asimismo, dicha inconsistencia fue verificada y se tuvo por acreditada por este Tribunal en el presente procedimiento, de conformidad a lo expuesto en el apartado VI, letra C de la presente resolución. Además, con dichas referencias la DC ejemplificó el error en el cálculo de la cuota.

Respecto a lo anterior, este Tribunal identificó que en el proceso de verificación y cálculo de la TIE de los créditos:

la DC utilizó el procedimiento establecido en el apartado VII. METODOLOGÍA del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,430 vuelto-2,436 vuelto del tomo XIII), presentándose los siguientes resultados según lo verificado por este Tribunal:

VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA ANUAL						
A. VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES REPORTADAS POR MAXIPRÉSTAMOS AL BCR y TIE CALCULADA POR EL BCR						
Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN mensual	Plazo	Cuota del Crédito	TIE BCR	Comparación con la TML vigente
1.1 Identificación de condiciones reportadas al BCR por la denunciada. Según la base de datos informada a la DC por el BCR, que consta en el CD de fs. 62	(fs. 331-339, T. II)	4.94 %	1 mes	\$ 439.70	90.18 %	TIE no supera la TML vigente (94.28 %)
	(fs. 349-355, T. II)	4.88 %	1 mes	\$ 255.25	88.64 %	TIE no supera la TML vigente (93.04 %)
	(fs. 377-382, T. II)	5.55 %	1 mes	\$ 1,319.38	105.03 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 10.75%
	(fs. 383-399, T. II)	5.55 %	1 mes	\$ 1,230.71	105.01 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 10.73%
	(fs. 448-453, T. III)	5.55 %	1 mes	\$ 844.40	105.02 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 10.74%
	(fs. 566-571, T. III)	5.55 %	1 mes	\$ 545.69	105.00 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 10.72%
	(fs. 719-730, T. IV)	5.55 %	1 mes	\$ 798.30	104.89 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.85%
	(fs. 1,348-1,355, T. VII)	5.55 %	1 mes	\$ 1,631.80	105.01 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.97%
	(fs. 1,369-1,376, T. VII)	5.55 %	1 mes	\$ 971.06	105.02 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%
	(fs. 1,426-1,432, T. VIII)	5.55 %	1 mes	\$ 715.63	105.02 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%

B. DETERMINACIÓN DE LA TIE SEGÚN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES IDENTIFICADAS EN LOS EXPEDIENTES DE LOS CRÉDITOS

Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN Anual*	Plazo	Cuota del Crédito*	TIE BCR	Comparación con la TML vigente
(fs. 331-339, T. II)	\$ 419	59.28 %	1 mes	\$ 439.42	88.58 %	TIE no supera la TML vigente (94.28%)
(fs. 349-355, T. II)	\$ 243	58.56 %	1 mes	\$ 255.09	87.11 %	TIE no supera la TML vigente (93.04%)
(fs. 377-382, T. II)	\$ 1,250	66.60 %	1 mes	\$ 1,318.42	103.11 %	TIE supera la TML vigente (94.28%), en un 8.83 %.
(fs. 383-399, T. II)	\$ 1,166	66.60 %	1 mes	\$ 1,229.83	103.11 %	TIE supera la TML vigente (94.28%), en un 8.83 %
(fs. 448-453, T. III)	\$ 800	66.60 %	1 mes	\$ 843.79	103.11 %	TIE supera la TML vigente (94.28%), en un 8.83 %
(fs. 566-571, T. III)	\$ 517	66.60 %	1 mes	\$ 545.30	103.11 %	TIE supera la TML vigente (94.28%), en un 8.83 %
(fs. 719-730, T. IV)	\$ 755	66.60 %	1 mes	\$ 797.71	102.99 %	TIE supera la TML vigente (93.04%), en un 9.95 %
(fs. 1,348-1,355, T. VII)	\$ 1,546	66.60 %	1 mes	\$ 1,630.63	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04%), en un 10.7 %
(fs. 1,369-1,376, T. VII)	\$ 920	66.60 %	1 mes	\$ 970.36	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04%), en un 10.7 %
(fs. 1,426-1,432, T. VIII)	\$ 678	66.60 %	1 mes	\$ 715.11	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04%), en un 10.7 %

C. CÁLCULO DE LA TIE DESPUES DEL AJUSTE DE TIN

Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN Anual*	Plazo	Cuota del Crédito*	TIE vigente	Comparación con la TML vigente
(fs. 331-339, T. II)	\$ 419	-	-	-	-	-
(fs. 349-355, T. II)	\$ 243	-	-	-	-	-
(fs. 377-382, T. II)	\$ 1,250	62.21 %	1 mes	\$ 1,313.91	94.28 %	TIE igual a la TML vigente (94.28%).
(fs. 383-399, T. II)	\$ 1,166	62.21 %	1 mes	\$ 1,225.62	94.28 %	TIE igual a la TML vigente (94.28%).
(fs. 448-453, T. III)	\$ 800	62.21 %	1 mes	\$ 840.90	94.28 %	TIE igual a la TML vigente (94.28%).
(fs. 566-571, T. III)	\$ 517	62.21 %	1 mes	\$ 543.43	94.28 %	TIE igual a la TML vigente (94.28%).
(fs. 719-730, T. IV)	\$ 755	61.63 %	1 mes	\$ 794.52	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 1,348-1,355, T. VII)	\$ 1,546	61.58 %	1 mes	\$ 1,624.24	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 1,369-1,376, T. VII)	\$ 920	61.58 %	1 mes	\$ 966.56	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 1,426-1,432, T. VIII)	\$ 678	61.58 %	1 mes	\$ 712.31	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).

Del contenido del cuadro anterior, en relación a la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, este Tribunal realiza las siguientes consideraciones:

En el bloque A, este Tribunal ha verificado que el BCR no pudo establecer de forma efectiva la TIE de los créditos: (i) (fs. 331–339, tomo II); (ii) (fs. 349–355, tomo II); (iii) (fs. 377–382, tomo II); (iv) (fs. 383–399, tomo II); (v) (fs. 448–453, tomo III); (vi) (fs. 566–571, tomo III); (vii) (fs. 719–731, tomo IV); (viii) (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (ix) (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (x) (fs. 1,426–1,432, tomo VIII), debido a que la denunciada remitió la información de sus operaciones crediticias de forma inexacta como ha quedado demostrado en el apartado VI, letra C de la presente resolución, donde fue analizada la información que remitió MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. al BCR de los créditos referidos.

En atención a lo anterior, advierte este Tribunal que como se puede observar en el bloque B del cuadro anterior, para establecer la TIE que fuese acorde a las condiciones reales de los créditos señalados, y conforme a lo requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos, la DC calculó la TIE tomando en cuenta las condiciones contractuales de cada uno de los créditos –tasa de interés nominal anual y los intereses calculados de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la LPC–.

Realizado dicho cálculo con las condiciones señaladas en el párrafo anterior, la DC determinó que en los créditos de referencias (fs. 377–382, tomo II); (fs. 383–399, tomo II); (fs. 448–453, tomo III); (fs. 566–571, tomo III); (fs. 719–731, tomo IV); (fs. 1,348–1,355, tomo VII); (fs. 1,369–1,376, tomo VII); y (fs. 1,426–1,432, tomo VIII), la TIE era superior a la TML vigente respectiva.

Por consiguiente, este Tribunal ha verificado que según se muestra en el bloque C del cuadro antes referido, al identificarse que en los ocho créditos antes señalados la TIE sobrepasaba la TML vigente, la DC procedió a ajustar la TIN, y calculó los intereses de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la LPC.

En ese sentido, conforme a lo anterior, este Tribunal ha comprobado que con la TIN ajustada se determinó la cuota del préstamo de cada uno de los créditos. Posteriormente, se calculó con dicho ajuste la TIE correspondiente de cada crédito, verificándose que la misma correspondiera con la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

Respecto a lo señalado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, este Tribunal ha verificado que la metodología descrita por la DC para el cálculo de la TIE es conforme a lo establecido en los artículos 14 y 17 de las NTLCU, y el Anexo 3 de la NPB4-46. Asimismo, que la DC para el cálculo de la TIE se ha considerado la información de las operaciones crediticias de la denunciada conforme a lo regulado en el artículo 7 de las NTLCU y los Manuales Técnicos respectivos.

Asimismo, se ha acreditado en el presente procedimiento que el BCR, según nota de fs. 2,445 del tomo XIII, entregó a la DC el algoritmo de cálculo utilizado por dicho banco para el establecimiento de la TIE, para que ésta realizara sus tareas de verificación y para el cumplimiento de su rol de supervisor.

Retomando lo verificado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,423–2,450, tomo XIII), en este se determinó:

f) Proceso de reconstrucción y método de cálculo aplicado por la DC

Respecto al proceso de reconstrucción y criterios utilizados en el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, en el apartado VII (fs. 2,430 vuelto–2,436 vuelto), se establece que el recálculo del universo de los créditos otorgados por la denunciada entre junio y noviembre de 2017 –11,519– se realizó por medio del sistema desarrollado por la GSI de la DC. Dicho sistema incluye el cálculo de la TIE, para lo cual se utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR antes referido.

Asimismo, se establece que dicho sistema ha sido parametrizado conforme a los criterios requeridos en los artículos 12 y 19 letra f), ambos de la LPC. Por consiguiente, la base para el cálculo de intereses es el año calendario (365–366 días según corresponda); y los saldos diarios de capital, constituyen el monto sobre el que se recalcula el cobro de intereses.

El proceso de reconstrucción fue desarrollado por la GSI con el apoyo de la UAC de la DVM –respecto a la entrega y validación de fórmulas y parámetros de cálculo–, dicha gerencia recalculó la TIE de cada uno de los 11,519 créditos, identificando 11,512 créditos con TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento; en consecuencia, en estos créditos se ajustó la TIN y se calculó la cuota utilizando la fórmula $C=P[(i(1+i)^n) / ((1+i)^n - 1)]$ –considerando la TIN diaria y los días según año calendario (365 o 366 días según correspondía). En los 7 créditos que no superaban la TML vigente se utilizaron las condiciones contractuales verificadas por la DC.

Posteriormente, una vez depurada la información conforme al proceso de importación de datos (fs. 2,435, tomo XIII), conforme a los pasos del 1 al 6, se realizó la reconstrucción de cada uno de los créditos siguiendo los pasos del 11 al 14 (fs. 2,435, tomo XIII).

Como resultado del recálculo realizado por la DC utilizando la metodología antes señalada se estableció que:

1. El recálculo se realizó con la información contenida en el base de datos entregada por MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. (CD fs. 84, del tomo I).
2. Respecto al recálculo del cobro de intereses y su correspondiente IVA, dicho proceso fue realizado a un total de 9,558 créditos del total 11,519 –registrados en la base de datos relacionada en el numeral anterior (1)–, en los cuales se encontró registro de pago; el resto –1,961 créditos– fueron separados del recálculo, por tratarse de créditos en los que no se encontró ningún registro de pago.
3. Se identificaron 1,961 créditos sin registro de pago –los cuales fueron separados del recálculo de intereses y su correspondiente IVA–, de dicho total, 1,491 créditos correspondían a los 1,980 créditos que no fueron informados al BCR.
4. En un total de 9,532 créditos de 9,551 créditos con tasa nominal ajustada por la DC –previo el recálculo–, se acreditó el cobro indebido de \$16,508.58 dólares, debido a que MAXIPRESTAMOS,

S.A. de C.V. contrató y cobró una TIE superior a la TML vigente. De dicho total –9,532– 9,048 créditos corresponden a los créditos reportados al BCR y 484 corresponden al complemento de créditos entregados a la DC.

5. En 7 créditos –condiciones contractuales según la base de datos de la denunciada–, se comprobó el cobro de indevido de \$17.11 dólares, debido a que MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. determinó la cuota y los intereses nominales, utilizando una metodología que contraviene el artículo 12 de la LPC, al no considerar el año calendario (365 o 366 días, según corresponda). Todos los créditos relacionados fueron reportados por la proveedora al BCR.

En el cuadro 9 (fs. 2,438 del tomo XIII), se muestra el resumen de lo señalado en los numerales 4 y 5.

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular – según lo establecido en las letras **A** y **B** del apartado **VII** de la presente resolución–, si el cobro de intereses denunciados se encuentra o no **justificado contractual o legalmente**.

Previo a realizar dicho análisis este Tribunal tiene a bien traer colación, que conforme a lo señalado en el romano **VI**, letra **C**, **número 1**), letra **b**) de la presente resolución, se ha acreditado en el presente procedimiento que la denunciada MAXIPRESTAMOS, S.A de C.V., es una empresa que se dedica al otorgamiento de créditos, por lo cual, de conformidad al artículo 5 de la LCU sus operaciones crediticias corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio.

En razón de lo anterior, la denunciada al otorgar créditos consistentes en mutuos, tiene que cumplir con las obligaciones especiales señaladas en el artículo 19 de la LPC para los proveedores de servicios financieros, en virtud de lo cual, está obligada –entre otros aspectos– a: *“a) Cobrar sólo los intereses (...) que hubieren sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidas en el contrato, y conforme a ley.”* y *“f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario (...)”*.

Por otro lado, en el ejercicio de su actividad comercial la denunciada –otorgamiento de créditos– con base en la letra c) del artículo 18 de la LPC, tiene prohibido ejecutar cobros indebidos. Como este Tribunal lo ha señalado en la letra **A** de este apartado **VII**, el carácter indevido del cobro se fundamenta en el hecho que no sea exigible, que sea ilícito o falta de equidad; es que no se puede acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Aclarado lo anterior, este Tribunal procederá a analizar si en este caso se han configurado las infracciones siguientes:

1) Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC “cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios”, en relación al artículo 12 de la misma ley, este Tribunal, ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,423-2,450 del tomo XIII, que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses por aplicar una metodología de cálculo contraria a la LPC.

Lo anterior, debido a que la DC en aplicación de los artículos 12 y 19 letras a) y f) LPC, recalculó el total de 7 créditos –con registro de pago del total del universo de créditos que corresponde a 11,519 créditos– otorgados por la sociedad denunciada entre junio y noviembre de 2017 (que no superaban la TML vigente), según se detalla en cuadro 13 de la denuncia (fs. 14, tomo I); y por medio de dicha reconstrucción se comprobó en 7 créditos el cobro indebido de intereses por un monto de \$ 17.11 dólares resultante de comparar: el saldo de capital del crédito recalculado por la DC (en los créditos que no superaban la TML vigente), según la metodología descrita en el romano VII del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU referido.

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC, en los cuales se identificó el cobro de intereses en contravención al artículo 12 de la LPC.

Tipo de Recálculo	Estado del Crédito	Referencia	Datos MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V.						Reconstrucción Defensoría del Consumidor						Diferencia (MAXIPRESTAMOS- Defensoría del Consumidor)						
			Pagos	IVA Interés	Interés	IVA Interés	Interés	Saldo de Capital	IVA Interés	Interés	IVA Interés	Interés	Saldo de Capital	IVA Interés	Interés	IVA Interés	Interés	Saldo de Capital	Saldo		
Recálculo con Tasa de Interés Nominal según Base de Datos de MAXIPRESTAMO	Activo	6	\$ 1,119.12	\$ 19.53	\$ 150.24	\$ 81.27	\$ 625.08	\$ 749.00	\$ 1,772.00	\$ 19.22	\$ 147.85	\$ 79.92	\$ 614.80	\$ 257.33	\$ 1,757.67	\$ 0.31	\$ 2.39	\$ 1.35	\$ 10.28	\$ (14.33)	\$ 14.33
	Cancelado	1	\$ 441.77	\$ 2.60	\$ 19.96	\$ 14.99	\$ 115.22	\$ 289.00	\$ -	\$ 2.55	\$ 19.60	\$ 14.71	\$ 113.13	\$ 291.78	\$ (2.78)	\$ 0.05	\$ 0.36	\$ 0.28	\$ 2.09	\$ (2.78)	\$ 2.78
Total TVP		7	\$ 1,560.89	\$ 22.13	\$ 170.20	\$ 96.26	\$ 740.30	\$ 532.00	\$ 1,772.00	\$ 21.77	\$ 167.45	\$ 94.63	\$ 727.94	\$ 549.11	\$ 1,754.89	\$ 0.36	\$ 2.75	\$ 1.63	\$ 12.36	\$ (17.11)	\$ 17.11

Fuente: Informe de resultados de fs. 2,423–2,450 del tomo XIII (Cuadro 11. Determinación del cobro indebido realizado por MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. en 7 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017).

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de MAXIPRÉSTAMOS (el saldo cobrado) existió una diferencia con los recálculos de los intereses realizados por la DC, debido a que la denunciada utilizó un método diferente para calcular los intereses al permitido en el artículo 12 de la LPC. Asimismo, refleja el número de créditos y el monto de lo cobrado indebidamente que se acreditó mediante el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU antes referido.

En el anexo 2 del informe (fs. 2,446 vuelto del tomo XIII) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinado en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario; y en Anexo 6 contenido en el CD de fs. 2,450 del tomo XIII, se encuentra el archivo denominado “Cobro indebido por mes y año”, con el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito, identificados por cada uno de los 7 créditos afectados.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$17.11 en un total de 7 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 29/11/2017 hasta el 18/06/2018; en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$17.11 dólares, quedó reducido a \$14.40, que corresponden a un total de 6 créditos.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de la reconstrucción de intereses que realizó la DC aplicando los criterios establecidos en el artículo 12 y 19 letra f) de la LPC, que la denunciada cobró intereses en contravención al artículo 12 de la LPC, que determina que en los contratos de mutuo a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos pago por cuotas o al vencimiento, *los intereses se calcularán con base en el año calendario*, debido a que la proveedora para la determinación de los intereses nominales realizó la conversión de la TIN mensual a diaria, dividiéndola entre 30 días, sin considerar el año calendario, según consta en el romano VIII de la nota de fecha 07/06/2018 -fs. 48 del tomo I-.

En ese sentido, la denunciada incumplió las obligación establecida en el artículo 19 letra a) de la LPC, debido a que no calculó lo intereses conforme a lo regulado en el artículo 12 y 19 letra f) de la referida ley, por lo cual, dichos incumplimientos han dado lugar a que se configure en el presente caso la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la misma norma que determina "*Son infracciones muy graves (...) d) Cobrar intereses (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios.*"

En consecuencia, resulta procedente *sancionar* a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, respecto a la devolución de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$ 14.40 dólares, que corresponden a un consumidor afectado de un total de 6 créditos como consecuencia de dicha infracción, en el apartado X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS se determinará si posterior al proceso de devolución ejecutado a partir del día 11/11/2012 al día 11/05/2021, aún existen montos pendiente de devolución.

2) Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores", en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas efectuar cobros indebidos, este Tribunal ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,423-2,450 del tomo XIII, que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos.

Lo anterior, debido a que la DC –utilizando la metodología de cálculo regulada en los artículos 14 y 17 de las NTLUCU y descrita en el Anexo 3 de la NPB4-46– acreditó el cobro indebido en 9,532 créditos, por un monto de \$16,508.58 dólares efectuado por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. al cobrar una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos, en contravención a la LCU y la LPC. Esto, en vista que, en los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pago por cuotas o al vencimiento del plazo, los proveedores están obligados –entre otros aspectos – a no efectuar cobros de intereses que superen la TML establecida por el BCR.

En el caso de mérito, el monto de los intereses cobrados en exceso de la TML vigente fue comprobado mediante la reconstrucción de los intereses de los créditos analizados, utilizando la TIN ajustada y la cuota de los créditos recalculada con dicha tasa.

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC –universo de créditos–, en los cuales se identificó el cobro de intereses superiores a la TML vigente, en contravención al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme a los resultados del informe antes referido.

En el cuadro siguiente se individualiza al consumidor afectado—cuyo código de cliente es el número 105823—por el cobro indebido realizado en 6 créditos, los créditos afectados y el monto cobrado de forma indebida en cada crédito que han sido acreditados en el presente procedimiento. Asimismo, refleja los meses no prescritos que este Tribunal delimitó en la resolución de inicio fs. 2,452-2,460 y CD fs. 2,461, del tomo XIII.

RESUMEN POR CLIENTE AFECTADO Y CRÉDITO

N° Cliente	Código Referencia de Crédito	Fecha Último Pag.	Reconstrucción Defensoría del Consumidor										Datos MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V.										Diferencias (Dc-MAXIPRESTAMOS)					
			IVA Interés Mora		IVA Interés Corrient		IVA Interés Corrient		Alomo a Capital		Saldo de Capital		IVA Interés Mora		IVA Interés Corrient		IVA Interés Corrient		Saldo de Capital		IVA Interés Mora		IVA Interés Corrient		IVA Interés Corrient		Saldo de Capital	
1	105823	30/12/2017	\$ 265,65	\$ 3,75	\$ 28,86	\$ 18,61	\$ 143,14	\$ 71,29	\$ 347,71	\$ 3,82	\$ 29,31	\$ 18,93	\$ 145,99	\$ 68,00	\$ 353,00	\$ (0,07)	\$ (0,45)	\$ (0,32)	\$ (2,45)	\$ 3,29	\$ (2,43)	\$ (0,07)	\$ (0,45)	\$ (0,32)	\$ (2,45)	\$ 3,29	\$ (2,43)	
2	105823	30/12/2017	\$ 147,16	\$ 2,73	\$ 20,96	\$ 13,93	\$ 107,12	\$ 2,43	\$ 312,57	\$ 2,77	\$ 21,31	\$ 14,16	\$ 108,92	\$ -	\$ 315,00	\$ (0,04)	\$ (0,35)	\$ (0,23)	\$ (1,80)	\$ 2,43	\$ (1,83)	\$ (0,04)	\$ (0,35)	\$ (0,23)	\$ (1,80)	\$ 2,43	\$ (1,83)	
4	105823	30/12/2017	\$ 110,77	\$ 2,16	\$ 16,64	\$ 10,37	\$ 79,76	\$ 1,83	\$ 246,17	\$ 2,20	\$ 16,53	\$ 10,55	\$ 81,09	\$ -	\$ 250,00	\$ (0,05)	\$ (0,30)	\$ (0,20)	\$ (2,09)	\$ 2,78	\$ (2,78)	\$ (0,05)	\$ (0,30)	\$ (0,20)	\$ (2,09)	\$ 2,78	\$ (2,78)	
5	105823	19/03/2018	\$ 441,77	\$ 2,55	\$ 19,60	\$ 14,71	\$ 113,13	\$ 291,78	\$ (2,78)	\$ 1,84	\$ 14,17	\$ 8,38	\$ 64,43	\$ -	\$ 263,00	\$ (0,03)	\$ (0,21)	\$ (0,14)	\$ (1,02)	\$ 1,39	\$ (1,39)	\$ (0,03)	\$ (0,21)	\$ (0,14)	\$ (1,02)	\$ 1,39	\$ (1,39)	
6	105823	30/12/2017	\$ 88,82	\$ 1,81	\$ 13,96	\$ 8,24	\$ 63,41	\$ 1,39	\$ 241,61	\$ 1,84	\$ 14,17	\$ 8,38	\$ 64,43	\$ -	\$ 153,00	\$ (0,07)	\$ (0,54)	\$ (0,23)	\$ (1,83)	\$ 2,68	\$ (2,68)	\$ (0,07)	\$ (0,54)	\$ (0,23)	\$ (1,83)	\$ 2,68	\$ (2,68)	
7	105823	15/01/2018	\$ 394,03	\$ 4,23	\$ 32,57	\$ 13,75	\$ 105,79	\$ 177,68	\$ 150,32	\$ 4,30	\$ 33,11	\$ 13,98	\$ 107,64	\$ 175,00	\$ 153,00	\$ (0,07)	\$ (0,54)	\$ (0,23)	\$ (1,83)	\$ 2,68	\$ (2,68)	\$ (0,07)	\$ (0,54)	\$ (0,23)	\$ (1,83)	\$ 2,68	\$ (2,68)	
			\$ 1.297,60										\$ 1.312,00										\$ (0,29)					
			\$ 1.297,60										\$ 1.312,00										\$ (0,29)					

Fuente: "Anexo 6- Cobro indebido por Incumplimiento LPC" CD fs. 2,450, tomo XIII) del informe de resultados de fs. 2,423-2,450 del tomo XIII.

Establecido lo anterior, mediante la información contenida en el Anexo 2. Cobro indebido por mes y año, incumplimiento a la LPC (fs. 2,446, tomo XIII) y el Anexo 6- Cobro Indebido por Incumplimiento LPC, ubicado en CD de fs. 2,450 del tomo XIII, se ha logrado acreditar el cobro indebido por incumplimiento a la LPC. Asimismo, se detalla el código del cliente—por referencia de crédito— que resultó afectado por la comisión de dicha infracción, según la delimitación del objeto del presente procedimiento que este Tribunal estableció en la resolución de fs. 2,452-2,460 y CD fs. 2,461, del tomo XIII.

Finalmente, es oportuno advertir, que respecto a la infracción antes analizada la proveedora denunciada por medio del escrito de fs. 2,465 y 2,470 del tomo XIII aceptó y reconoció los hechos que se le atribúan respecto a este ilícito administrativo. Por lo tanto, este Tribunal concluye que se ha acreditado en el presente procedimiento la configuración de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC por parte de MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V., en virtud que ésta calculó los intereses nominales en contravención a lo establecido en el artículo 12 de la LPC, de conformidad a lo expuesto en este apartado (letra C, numeral 1).

Tipo de Recálculo	Estado del Crédito				Diferencia (MAXIPRESTAMOS - Defensoría del Consumidor)																
	Referencia de Crédito	Pagos		IVA Interés		Interés		IVA Interés													
		Mora	Interés	Corriente	Interés	IVA Interés	Corriente	Interés	IVA Interés												
Activo	2,731	\$146,260.23	\$1,140.35	\$ 8,719.88	\$ 9,559.19	\$ 73,530.31	\$ 53,310.50	\$218,597.60	\$ 1,099.31	\$ 8,456.27	\$ 8,732.12	\$ 67,170.16	\$ 60,802.37	\$211,105.73	\$ 41.04	\$263.61	\$ 827.07	\$ 6,360.15	\$ (7,491.87)	\$ 7,491.87	
Cancelado	6,801	\$746,841.68	\$ 799.67	\$ 6,109.05	\$10,915.18	\$ 83,962.92	\$65,054.86	\$ -	\$ -	\$ 75.08	\$ 5,961.80	\$ 9,897.63	\$ 76,135.64	\$654,071.57	\$ (9,016.71)	\$ 24.64	\$147.25	\$1,017.55	\$ 7,827.28	\$ (9,016.71)	\$ 9,016.71
Ajustada	9,532	\$893,101.90	\$1,940.02	\$14,828.93	\$20,474.37	\$157,493.23	\$698,365.36	\$218,597.60	\$1,874.35	\$14,418.06	\$18,629.75	\$143,305.80	\$714,873.94	\$202,089.02	\$ 65.67	\$410.87	\$1,844.62	\$14,187.43	\$16,508.58	\$ (16,508.58)	\$16,508.58

Fuente: Informe de resultados de fs. 2,423-2,450 del tomo XIII (Cuadro 10. Determinación del cobro indebido realizado por MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. en 9,532 créditos pactados con tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento).

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. (el saldo cobrado) existió una clara diferencia con los recálculos de los intereses realizados por la DC, debido a que la denunciada cobró intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos. Es importante destacar que, de los 9,532 créditos en referencia, la cantidad de 9,048 correspondían a los créditos reportados por el BCR (CD de fs. 33 vuelto y CD de fs. 62 del tomo I) y 484 correspondían al complemento de créditos revisado por la DC (fs. 62 del tomo I).

En el Anexo 2 del informe (fs. 2,446 del tomo XIII) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinándose los cobros indebidos en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario.

Asimismo, en el Anexo 3 "Cobro Indebido por Incumplimiento LCU" del informe de resultados ubicado en disco compacto de fs. 2,450 del tomo XIII, se encuentra tres archivos en formato Excel en los cuales se presenta el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito diario, identificados para cada uno de los 9,532 créditos afectados.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$16,508.58 en un total de 9,532 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 29/11/2017 hasta el 18/06/2018; en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$16,461.28 dólares – denunciado por la Presidencia–, quedó reducido a \$13,073.29 dólares, que corresponden a un total de 4,824 créditos –según la delimitación del objeto del presente procedimiento que este Tribunal estableció en la resolución de fs. 2,452-2,460 y CD fs. 2,461, del tomo XIII–.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio del recálculo de intereses que realizó la DC aplicando la metodología establecida en el apartado VII del informe antes relacionado (cálculo de la TIE, Ajuste de TIN y cuota de los créditos identificados con TIE superior a la TML vigente, en aplicación de la normativa técnica correspondiente), que la denunciada cobró intereses aplicando una TIE superior a la TML vigente en un total de 4,824 créditos, incumpliendo el artículo 12 de la LCU, que determina respecto al cobro de intereses, que a partir de la entrada en vigencia de dicha ley todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR, caso contrario, será considerado interés usurero.

Conforme a lo anterior, el cobro de intereses efectuado en aplicación de una TIE superior a la TML vigente está prohibido por la LCU; por consiguiente, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC, debido a que la porción de intereses cobrada en exceso de la TML vigente es un cobro que no está legitimado por la Ley.

En consecuencia, la denunciada al efectuar tal cobro indebido incumplió con lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC, dando lugar a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina “*Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.*”

Por consiguiente, resulta procedente **sancionar** a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, **ordenar la devolución** de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$13,073.29 dólares, que corresponde a un total de 3,634 consumidores afectados de un total de 4,824 créditos como consecuencia de dicha infracción, en el apartado X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS se determinará si posterior al proceso de devolución ejecutado a partir del día 11/11/2020 al día 11/05/2021, aún existen montos pendiente de devolución.

La individualización de los 3,634 consumidores afectados por los cobros indebidos realizados en un total de 4,824 créditos, que han sido acreditados en el presente procedimiento, serán detallados en el documento en formato Excel denominado “**ANEXO 1- R.F. Determinación cobro indebido (consumidor afectado)- Art. 44 e) LPC**”, que forma parte integrante de esta resolución (hoja de cálculo “Agrupación por consumidor”, en el que se reflejará el cobro indebido realizado por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.

Finalmente, es oportuno advertir, que respecto a la infracción antes analizada la proveedora denunciada por medio del escrito de fs. 2,465 y 2,470 del tomo XIII aceptó y reconoció los hechos que se le atribúan respecto a este ilícito administrativo. Por lo tanto, este Tribunal concluye que se ha acreditado en el presente procedimiento la configuración de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC por parte de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., en virtud que ésta pactó y cobró una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma ley, de conformidad a lo expuesto en este apartado (letra C, numeral 2).

D. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC constituye infracción muy grave “Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: “Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (...);

Asimismo, en la parte final de la referida disposición se señala que: “El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...).”

Según las reglas tradicionales del Derecho Civil se entiende que las cláusulas convenidas entre las partes contratantes se sujetan a la autonomía de la voluntad; sin embargo, en materia mercantil, el artículo 974 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— expresamente dispone que “las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes”.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC prescribe *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.*

Tal regulación cobra especial importancia si se toma en cuenta que modernamente muchas de las contrataciones comerciales (entre proveedores y consumidores) se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición, entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido —sus cláusulas no son negociadas—. En ese sentido, existe una asimetría entre las partes contratantes, en virtud de la capacidad de una parte —el proveedor— para imponer a la otra —el consumidor— el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o

rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del C.Com. establece que cuando *los contratos estén redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante*; y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado*.

En aplicación de la LPC, este Tribunal Sancionador está facultado para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

En el caso particular, de las cláusulas ejemplificadas como abusivas en el artículo 17 letra d) de la LPC, el desequilibrio puede consistir en que, el consumidor renuncie anticipadamente a un derecho reconocido legalmente, que de alguna manera *se limite el ejercicio del mismo, o que se amplíen los derechos del proveedor*, causándose con cualquiera de esas estipulaciones un perjuicio al consumidor.

E. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, relacionada con la posible infracción a la LPC, relativa a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos suscritos por la proveedora con los consumidores, consistente en:

a) Fotocopias simples de Contratos de Mutuo asignados a las referencias con terminación en número ***** y ***** , a través de los cuales la sociedad MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. — en calidad de “Sociedad Acreedora”—, celebra con los consumidores —en calidad de “el(la) Deudor(a)”, según lo expuesto por la denunciante, incluyen las siguientes cláusulas abusivas (folios 2004 y 2169):

- (i) **Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS:** “(...) *aceptamos expresamente que cualquier gasto en que la sociedad acreedora tenga que incurrir en el cobro de las obligaciones que provengan del presente contrato serán por cuenta de la deudor(a) quién podrá recibir notificaciones en su residencia ubicada en la Dirección señalada al inicio del presente instrumento (...)*”.

(ii) **Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS:** *Para los efectos legales de este contrato, de(l) (la) deudor(a) y la sociedad Fiadora señalamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a la Jurisdicción de cuyos tribunales judiciales nos sometemos expresamente (...)*”.

b) Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra La Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la SSF Proveedor MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. (folios 2423-2451), mediante el cual se logró determinar, en relación a la supuesta cláusula abusiva *IX Domicilio especial y pactos accesorios*, en el documento contractual “Contrato de Mutuo”, que la misma contiene en su primera parte (ii), una imposición especial al consumidor, lo cual podría considerarse como abusiva, puesto que la fijación de un domicilio especial se ha dado producto de una decisión unilateral, la cual —por su naturaleza— debe ser de libre discusión para las partes involucradas en el contrato.

Asimismo, se determinó que la parte final de la referida cláusula (i) es improcedente al establecer que los gastos en que la proveedora incurra para el cobro del contrato sean pagados por el deudor, ya que no existe un servicio adicional efectivamente prestado, aunado al hecho que podría considerarse como un doble pago respecto al recargo por mora o interés moratorio ya estipulado en otra cláusula de los contratos.

F. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

1. Establecido lo anterior, este Tribunal analizará la cláusula, con el objetivo de realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del ilícito administrativo atribuido a MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. regulado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:

(i) Relativa a la ampliación de derechos por parte de la proveedora, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC

La cláusula objeto de análisis, se incluye en los **contratos de mutuo** a las referencias con terminación en número ***** y ***** y está redactada de la siguiente forma:

Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS —parte final—: “(...) *aceptamos expresamente que cualquier gasto en que la sociedad acreedora tenga que incurrir en el cobro de las obligaciones que provengan del presente contrato serán por cuenta de la deudor(a) quién podrá recibir notificaciones en su residencia ubicada en la Dirección señalada al inicio del presente instrumento (...)*”.

Respecto de dicha cláusula, la Presidencia manifestó que tal estipulación constituye una renuncia anticipada por parte de los consumidores a un derecho que la ley y la propia Constitución de la República le reconocen, específicamente al derecho de acceso a la jurisdicción, el cual comprende la posibilidad de hacer uso y agotar todos los recursos previstos por la legislación correspondiente, con lo cual limita tal derecho.

Además, señaló que la proveedora, abusando de su posición dentro de la relación contractual, inserta cláusulas en las que obliga al consumidor a asumir *el pago de cualquier gasto*, ocasionándole grave perjuicio

económico, haciendo especial referencia al cobro de “costas procesales”, señalando que lo abusivo en dicha cláusula es la obligación del consumidor a pagar las costas procesales, aun cuando no ha sido condenado a ello, lo cual contraviene el artículo 17 de la LPC.

Sobre tal cláusula, este Tribunal aclaró en la resolución de inicio, que la referida cláusula denunciada no implica una renuncia al acceso a la jurisdicción, sino que estipula una ampliación de los derechos de la parte proveedora, pues le faculta a trasladar sus costos de cobros al consumidor, lo cual efectivamente podría constituirse en la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

El apoderado de la denunciada, expresó que la cláusula IX) “Domicilio Especial y Pactos Accesorios” no implica una renuncia al derecho al acceso a la jurisdicción y apelación por parte del consumidor, ya que en ningún momento éste renuncia a su derecho de acceder a los Tribunales, reiterando que tampoco implica una ampliación, por cuanto, si el crédito se encuentra en mora, es procedente transferir al “deudor moroso” los gastos en que tuviera que incurrir su mandante para recuperar el monto adeudado, por causa imputable al mismo.

(a) Previo a determinar lo abusivo o no de la referida cláusula, este Tribunal estima pertinente reiterar que los contratos de consumo se caracterizan por el manejo desigual de la información respecto al producto o servicio que se ofrece a los consumidores, ya que, es el proveedor quien posee más información frente a un consumidor que por lo general no es especialista en el producto que consume o en el servicio que utiliza, por tanto, éste no tiene el conocimiento al detalle sobre los mismos, a tal desequilibrio se le denomina “asimetría informativa”.

Por ello, el Reglamento de la LPC contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, estableciendo una serie de obligaciones a los proveedores, a partir de las que —en cualquier etapa del proceso de contratación— las cláusulas, condiciones o estipulaciones contenidas en contratos de adhesión, deben de cumplir con ciertos requisitos, entre los que establece:

Artículo 22 —Requisitos de los contratos de adhesión—: Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) Estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago, la forma en que el consumidor puede hacer sus reclamos, los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación (...). El resaltado es nuestro.

De lo anterior, se colige que un contrato de adhesión, debe ser celebrado cuidando los requisitos de validez, y los elementos del mismo, por cuanto constituye fuente de obligaciones contractuales que pueden ser de dar, hacer o no hacer una cosa; en consecuencia, un contrato bien elaborado, establece cláusulas claras y pegadas a derecho, trazando los límites de la relación comercial y las obligaciones que de éste se generan para cada parte.

(b) Aunado a lo anterior, la LPC, en su artículo 4, consigna una serie de derechos básicos que poseen los consumidores, sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes.

En ese sentido, la Constitución de la República literalmente establece los siguientes derechos:

- Artículo 11: “Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos *sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes.* (...)”, el resaltado es nuestro.
- Artículo 12: “Toda persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y *en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa.* (...)”, el resaltado es nuestro.
- Artículo 15: “Nadie puede ser juzgado sino conforme a leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que se trate, y *por los tribunales que previamente haya establecido la ley*”, el resaltado es nuestro.

Lo anterior guarda relación con el derecho de tutela judicial efectiva, entendido como aquel derecho fundamental, de disposición legal y constitucional de todas las personas, que permite el derecho de éstas a tener libre acceso a los Juzgados para obtener una resolución de fondo fundada en Derecho.¹ Tal derecho comprende en sí varios derechos, como integrantes genéricos del mismo, y son: “El derecho de acceso a los tribunales; El derecho a obtener una sentencia fundada en derecho; El derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales; y, El derecho al recurso legalmente previsto”.²

(c) Por otra parte, en virtud de lo sostenido por la denunciante, respecto que con dicha cláusula la proveedora impone la obligación del consumidor a pagar las “costas procesales”, aun cuando no haya sido condenado a ello, consideradas por la doctrina como : “(...) la carga económica que debe afrontar quien no tenía la razón, motivo por el que obtuvo decisión desfavorable, y comprende, a más de las expensas erogadas por la otra parte, las agencias en derecho, o sea el pago de los honorarios de abogado que la parte gananciosa efectuó, y a la que le deben ser reintegradas”³, es decir, las costas procesales no son otras cosa que los **honorarios del Letrado, Procurador o Peritos que intervinieron en el procedimiento, así como los gastos derivados del mismo**⁴. es importante acotar las reglas establecidas por el CPCM para la imposición y pago de las mismas:

- Artículo 271 —Pago de las costas—: “Como regla general, cada parte pagará los gastos y las costas del proceso causados a su instancia a medida que se vayan produciendo”.
- Artículo 272 —Condena en las costas de la primera instancia—: “El pago de las costas de la primera instancia se impondrá a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones. En este caso, el que deba pagar solo estará obligado a hacerlo en lo que corresponda con motivo del procedimiento judicial conforme a arancel. Si la estimación o desestimación de las pretensiones

¹ Guzmán Chávez, Marcela Rocibel (2019) El principio constitucional de la tutela judicial efectiva vulnerado por la acción de nulidad de sentencias. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.

² Picó i Junoy, Joan (1997). Las Garantías Constitucionales del Proceso, Editorial J.M. Bosch.

³ López Blanco, Hernán Fabio (2007) Instituciones de Derecho Procesal Civil, Tomo I, Parte General, Editores Dupré, Novena Edición, Bogotá.

⁴ Las costas procesales (mundojuridico.info)

fuere parcial, cada parte pagará las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad, a no ser que hubiere méritos para imponerlas a una de ellas por haber litigado con temeridad”.

- Artículo 273 —Condena en costas en caso de allanamiento—: *“Si el demandado se allanare a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas, salvo que el tribunal, razonándolo debidamente, aprecie mala fe en el demandado. Si el allanamiento se produjere tras la contestación de la demanda, se aplicará el inciso primero del artículo anterior”.*
- Artículo 274 —Condena en costas en caso de renuncia o desistimiento—: *“Si el proceso terminara por renuncia de la pretensión o del derecho, o por desistimiento del demandante no consentido por el demandado, aquél será condenado a todas las costas. Si el desistimiento fuere consentido por el demandado, no se condenará en costas a ninguna de las partes”.*
- Artículo 275 —Condena en costas en recursos—: *“En caso de recursos, se aplicará en lo relativo a las costas, lo dispuesto para la primera instancia”.*

De lo anterior se colige, que según nuestra legislación, en principio cada parte pagará los gastos y costas que vaya generando la defensa de sus intereses en el proceso; sin embargo, una vez finalizado el procedimiento, la sentencia puede condenar a la parte “perdedora” al pago de las costas, lo que significa que el juez obliga a la parte que ha visto desestimadas sus pretensiones a pagar a la otra parte, los gastos que están incluidos en las “costas procesales”⁵, como resultado de una acción planteada, tendiente a restablecer el equilibrio del contrato en instancia judicial.

(d) Ahora bien, la proveedora sostuvo que no existe ampliación de ningún derecho, por cuanto, si el crédito se encuentra en mora, es procedente transferir al “deudor moroso” los **gastos** en que tuviera que incurrir su mandante para recuperar el monto adeudado, por causa imputable al mismo.

Sobre tal argumento, es menester traer a colación, lo regulado en el artículo 1360 del CC, el cual regula la condición resolutoria de los contratos bilaterales, estableciendo literalmente lo siguiente: *“En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso”.*

Al respecto, tal condición resolutoria implica que: i) la resolución o cumplimiento del contrato debe ser establecida **vía judicial**, siendo un juez quien decida de manera imparcial el incumplimiento de la obligación; y, ii) la determinación del monto de indemnización de perjuicios, conforme a lo establecido en el artículo 1427

⁵ El artículo 241 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de España distingue entre: **gastos del proceso**, son aquellos desembolsos que tengan su origen en la existencia de dicho proceso, y **las costas**, que son parte de los gastos que se refieren a los siguientes conceptos: honorarios del abogado y procurador; honorarios de peritos y otras personas que intervengan en el proceso y gastos en copias, certificaciones, notas, testimonios, faxes, burofaxes, así como todos aquellos documentos que tengan que solicitarse conforme a la ley, y la inserción de anuncios o edictos si fueren obligatorios. En el concepto de costas también se extiende a aquellos derechos arancelarios que deban abonarse como consecuencia de actuaciones necesarias para el desarrollo del proceso.

del CC, comprende *el daño emergente*⁶ y *el lucro cesante*⁷, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento, conceptos jurídicos que no incluyen las cargas económicas a las que se refieren las costas procesales.

(e) En razón de lo anterior, se tiene establecido que el fin que se persigue mediante la declaración de abusividad de esta cláusula de imputación de *cualquier gasto* a los consumidores de forma unilateral, es que exista una mayor transparencia, es decir, que éstos tengan la capacidad de evaluar con criterios precisos y comprensibles, las consecuencias y/o cargas económicas derivadas del contrato a su cargo, evitando que se vean sorprendidos con la imputación de gastos con los que no contaban y que alteran el equilibrio económico pactado, ya que puede ser obligado al pago de dichos cargos aún sin ser condenado a los mismos, es decir, el contrato podría resultar demasiado oneroso a una de las partes, en total violación de la tutela judicial efectiva.

Así, conforme a las disposiciones del CPCM previamente señaladas y a los argumentos antes expuestos, se tiene acreditado que la proveedora utilizó en la cláusula denunciada una frase ambigua y eminentemente genérica: *“cualquier gasto”* la cual carece de claridad en su redacción —con lo cual incumple lo consignado en la letra a) del artículo 22 del Reglamento de la LPC y omite la aplicación del principio de claridad—; por cuanto, con la cláusula denunciada los consumidores podrían verse afectados en su derecho de tutela judicial efectiva, ya que al ser redactada de forma tan amplia, cabría la posibilidad de que la proveedora obligue a los consumidores a asumir el pago de *gastos y demás costos*, que se generen por las eventuales gestiones de cobro o acciones que se intenten en su contra por el incumplimiento de sus obligaciones al contrato, lo cual podría incluir *el pago de las costas procesales*; con lo cual se acredita una ampliación por parte de la proveedora de sus derechos, generando un perjuicio en los derechos constitucionalmente reconocidos a los consumidores que suscriben los contratos de mutuo.

Es precisamente por lo antes desarrollado, que la traslación al consumidor del pago de *cualquier gasto* — futuros e inciertos— que emanen de las reclamaciones realizadas por la proveedora por incumplimiento de su obligación de pago, supone para este Tribunal una clara vulneración de las normas constitucionales y procesales enunciadas, ya que provocan un perjuicio en los consumidores ante la imposibilidad de que sea el órgano judicial el que decida la responsabilidad y cuantía en el pago de las costas procesales, con lo cual la proveedora amplía de forma injustificada sus derechos. Y es que, la condena en costas a los consumidores, si debe tener lugar, en ningún caso será fruto de la estipulación unilateral de una de las partes, sino consecuencia de la aplicación de las reglas que establece el CPCM, caso contrario, se introduce un evidente desequilibrio en la posición de las partes, al hacer soportar las consecuencias de un proceso sobre una de ellas, produciendo un menoscabo económico para los consumidores.

⁶ Daño emergente: *“Pérdida o menoscabo efectivo producido en el patrimonio o bienes de una persona como consecuencia de un acto u o ilícita civil. Se caracteriza por ser un daño cierto y actual”*, (enciclopedia-juridica.com).

⁷ Lucro Cesante: *“un daño patrimonial que consiste en la ganancia que se ha dejado de obtener como consecuencia de un acto ilegal, el incumplimiento de un contrato o un daño ocasionado por un tercero”*, *¿Qué es el lucro cesante? Lo que tienes que saber* (conceptosjuridicos.com)

(ii) *Relativa a la imposición de domicilio especial por parte del proveedor, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:*

Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS —parte inicial—: *Para los efectos legales de este contrato, de(l) (la) deudor(a) y la sociedad Fiadora señalamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a la Jurisdicción de cuyos tribunales judiciales nos sometemos expresamente (...)*”.

La Presidencia de la DC argumentó que a la luz del artículo 17 letra d) de la LPC, la parte inicial de la cláusula IX) del contrato de mutuo, puede considerarse abusiva por cuanto la fijación del domicilio especial —ciudad de San Salvador— se ha dado como producto de una decisión unilateral de la proveedora, tratándose de una cuestión que por su naturaleza debe ser de libre discusión para las partes involucradas en el contrato, situación que también se regula en el artículo 24 letra d) del Reglamento de la LPC.

Del mismo modo, la denunciante sostuvo que tal cláusula podría derivar en el hecho de que la jurisdicción pactada sea inaccesible para el consumidor, en virtud de la distancia y los costos derivados de su participación en una jurisdicción distinta a la que, en principio, le correspondería, lo cual, podría incidir en el efectivo acceso a la justicia por parte del consumidor, tratándose éste de un derecho que, por disposición legal y constitucional, le corresponde.

Concluyendo que, se ha comprobado que el contenido en referencia es abusivo debido a que obliga al consumidor a someterse a los tribunales de un domicilio diferente al suyo, en consecuencia, la cláusula anterior se considera como abusiva según el artículo 17 letra d) de la LPC.

Respecto a esta cláusula, la proveedora argumentó que con la entrada en vigencia del CPCM, se encuentra habilitada, conforme a lo consignado en el artículo 33 inciso segundo del referido cuerpo normativo, a establecer un domicilio especial contractual, mismo que surte fuero entre ambas partes.

En virtud, que la cláusula denunciada se refiere al sometimiento por parte de los consumidores a un domicilio especial —a la ciudad de San Salvador—, es menester señalar lo regulado por el CC respecto de la figura del domicilio:

- Artículo 57 CC: *“El domicilio consiste en la residencia acompañada real o presuntivamente, del ánimo de permanecer en ella”.*
- Artículo 60 CC: *“El lugar donde un individuo está de asiento, o donde ejerce, habitualmente su profesión u oficio, o donde ha manifestado a la autoridad municipal su ánimo de permanecer, determina su domicilio o vecindad”.*
- Artículo 67 CC: *“Se podrá establecer en un contrato de común acuerdo un domicilio civil especial para los actos judiciales o extrajudiciales a que diere lugar el mismo contrato”,* el resaltado es nuestro.

Por su parte, el CPCM regula lo siguiente:

- Artículo 3 CPCM —Principio de legalidad—: “*Todo proceso deberá tramitarse ante Juez competente y conforme a las disposiciones de este código, las que no podrán ser alteradas por ningún sujeto procesal*”.
- Artículo 4 CPCM —Principio de defensa y contradicción—: “*El sujeto contra quien se dirija la pretensión tiene derecho a defenderse en el proceso, interviniendo en las actuaciones y articulando los medios de prueba pertinente. (...)*”.
- Artículo 33 CPCM —Competencia territorial—: “*Será competente por razón del territorio, el Tribunal del domicilio del demandado. (...)*”.
- Artículo 35 CPCM —Competencia territorial en casos especiales—: “*En los procesos en que se planteen pretensiones que versen sobre derechos reales, será competente también el tribunal del lugar donde se halle la cosa (...)*”.

De lo anterior, se deduce que: a) las reglas que determinan los criterios de competencia existen, entre otros motivos, para garantizar los derechos de toda persona demandada, en forma especial el derecho de defensa, en concordancia con el la disposición Constitucional que ordena en su artículo 11 de la Constitución de la República lo siguiente: “*Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes (...)*”; y, b) se reconoce el domicilio especial contractual, **únicamente si fue acordado por ambas partes**; en consecuencia, no es válida la sumisión expresa a un domicilio especial contractual cuando su constitución es unilateral o forma parte de un contrato de adhesión.

Respecto del derecho de defensa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA— mediante resolución de las once horas treinta y tres minutos del 02/12/2013, en el procedimiento bajo referencia 144-2010, ha sostenido: “*(...) Mientras que el derecho de defensa es de contenido procesal e implica que, para solucionar cualquier controversia, es indispensable que los individuos contra quienes se instruye un determinado proceso, tengan pleno conocimiento del hecho o actuación que se les reprocha, brindándoseles además una oportunidad procedimental de exponer sus razonamientos y de defender posiciones jurídicas a efecto de desvirtuarlos — principio del contradictorio—; y, por lo mismo, sólo podrá privárseles de algún derecho después de haber sido vencidos con arreglo a las leyes, las cuales deben estar diseñadas de forma que posibiliten la intervención efectiva de los gobernados (...)*”.

Asimismo, en la referida resolución se dispuso que: “*El debido proceso es un principio jurídico procesal según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, y a permitirle tener la oportunidad de ser oído y hacer valer sus pretensiones frente a un juez. De ahí que se desprenden los derechos de audiencia y defensa, los cuales se encuentran íntimamente vinculados (...)*”.

Al realizar el ejercicio de adecuación de la cláusula denunciada —cláusula IX del contrato de mutuo— al caso concreto, se tiene que, la competencia para acceder a la jurisdicción, fue pactada de manera unilateral

mediante contratos de adhesión, los cuales conllevan como característica esencial, que fueron redactadas con carácter previo —predeterminada— a la suscripción de los referidos documentos, sin que los consumidores hayan podido influir sobre su contenido, es decir, sin una posibilidad real de negociación y/o acuerdo de voluntades.

Sobre lo anterior, la Honorable Corte Suprema de Justicia en Pleno, mediante la resolución de las once horas y veinte minutos del 12/08/2010, en el procedimiento bajo referencia 59-D-2010 sostuvo que: “(...) *la Corte ha dado un paso más en la protección de los consumidores, ya que ha resuelto que la cláusula de sumisión expresa y unilateral a un domicilio especial no surte efecto, no vale en los contratos de adhesión, cuando la misma fue impuesta en el contrato mediante el uso de formularios o impuestas mediante mutuos confeccionados en el seno de las relaciones crediticias entre sujetos ubicados en posiciones económicas desiguales, es decir, contratos celebrados masivamente con los consumidores*”.

Acotando la Corte en dicha resolución, que la aplicación de dicha cláusula obliga al deudor a litigar fuera de su domicilio, con las implicaciones: económicas, laborales, temporales que conlleva en su perjuicio, situación que como contraparte beneficia al acreedor, y que, el demandado tiene derecho a que se le demande ante el Juez Natural que corresponde a su domicilio, por lo que, la cláusula de constitución de un domicilio especial implica una renuncia a un derecho que le beneficia y traslada esa bonanza a la otra parte.

En ese sentido, este Tribunal tiene por acreditado que MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. estableció unilateralmente la competencia, obligando al consumidor a dirigirse exclusivamente a un domicilio en caso de conflicto de forma unilateral, sin ningún fundamento legal para tal situación, por lo que, la cláusula bajo análisis podría limitar derechos constitucionales de los consumidores usuarios de sus servicios, ya que constituyen un obstáculo para el acceso a los tribunales, por los costos que puede implicar litigar fuera de su domicilio, más aún, cuando en las generales de los contratos de mutuo no se encuentra de forma clara la residencia de los consumidores, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Por tal razón, es procedente declarar sin lugar lo alegado por la proveedora, ya que se ha acreditado que, atentando contra el derecho de defensa de los consumidores, introdujo cláusulas en los contratos de mutuo suscritos por los consumidores en contravención a lo legalmente establecido, siendo éstas de carácter abusivo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 letra d) de la LPC, al causar, en perjuicio de los consumidores, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

2. En síntesis, conforme al análisis expuesto, este Tribunal considera que la cláusula empleada por la proveedora denunciada en los contratos de mutuo, en la forma en que se ha estructurado y por las razones que han quedado expuestas, *omite los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes, pues pretende sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la que tienen derecho*, generando un desequilibrio respecto al derecho del consumidor a determinar la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes en los referidos documentos contractuales, sustrayendo

el elemento de negociación de los mismos, ya que la proveedora impone sus condiciones, lo cual, en el Derecho de Consumo, no es aceptable.

Y es que la doctrina sostiene, que las cláusulas no negociadas individualmente o condiciones generales de contratación, son aquellas cláusulas redactadas previamente y en cuyo contenido e incorporación al contrato, el consumidor no ha tenido intervención alguna⁸. Del mismo modo, sostienen que para ser consideradas como tal, deben concurrir los siguientes 4 requisitos:

- *Contractualidad: se trata de “cláusulas contractuales” y su inserción en el contrato no deriva del acatamiento de una norma imperativa que impongan su inclusión.*
- *Predisposición: la cláusula ha de estar prerredactada (...) siendo su característica no ser fruto del consenso alcanzado después de una fase de tratos previos. En particular en el caso de los contratos de adhesión.*
- *Imposición: su incorporación al contrato debe ser impuesta por una de las partes (...) de tal forma que el bien o servicio sobre el que versa el contrato nada más pueda obtenerse mediante el acatamiento a la inclusión en el mismo de la cláusula.*
- *Generalidad: las cláusulas deben estar incorporadas a una pluralidad de contratos o estar destinadas a tal fin ya que, como afirma la doctrina, se trata de modelos de declaraciones negociables que tienen la finalidad de disciplinar uniformemente los contratos que van a realizarse (...)”⁹.*

Bajo tal inteligencia, sobre la base de los hechos probados, se concluye que la proveedora, efectivamente, introdujo una cláusula —que cumple con los requisitos antes expuestos— en los contratos de mutuo, la cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 letra d) de la LPC, constituye cláusula abusiva, incurriendo en la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC.

En atención a lo expuesto, la proveedora debe ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápites precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de las infracciones detalladas a continuación:

⁸ Según jurisprudencia del Tribunal Supremo Español, “se trata de cláusulas que han sido predisuestas por una parte e impuestas a la otra, sin que esta tenga la posibilidad de negociarlas, hacer contraoferta, ni modificarlas, sino simplemente aceptarlas o no” (SSTS del 09/05/2013, RJ 3088).

⁹ Marín López, Manuel Jesús (2018) La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios. Colección Derecho del Consumo.

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES A LA LCU			
1	Por no remitir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
2	Por remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR.	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)			
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado a lo cobrado indebidamente , sin exceder de 5,000 salarios.
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado a lo cobrado indebidamente , sin exceder de 5,000 salarios.
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)			
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria

Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de*

una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., consistente declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del periodo comprendido entre el mes de mayo de 2017 al mes de octubre del año 2019 (fs. 2,477-2,556 del tomo XIII); se comprobó que en el referido periodo la proveedora declaró un promedio de ventas mensuales de \$ 62,674.90.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora denunciada, cuenta con ingresos que se equiparan a los de una *pequeña empresa*, por lo que, para efectos de la cuantificación de la multa esta será considerada como tal; guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida. Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora denunciada, cuenta con ingresos que se equiparan a los de una *pequeña empresa*, por lo que, para efectos de la cuantificación de la multa esta será considerada como tal; guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

En otro punto, cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del CC, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del C.Com., la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

Cabe precisar la responsabilidad que la proveedora tiene por los actos de sus dependientes conforme al artículo 378 inc. 1° del C.Com., según el cual: “*El dependiente obliga al principal*”. Por lo cual, las actuaciones realizadas por parte de los representantes de la sociedad denunciada al *contratar, cobrar o al realizar cualquier actividad en nombre de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.*, la hace responsable de las mismas; lo anterior en línea con lo dispuesto en el artículo 142 inciso final de la LPA.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, ya que como acreedora —debidamente registrada bajo el código — que se dedica al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, estaba obligada a:

- 1) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en “*No remitir la información de sus operaciones crediticias*”, la proveedora estaba obligada a informar al BCR la totalidad de las operaciones crediticias que efectuó en los períodos regulados por la LCU, lo cual hizo de forma parcial, ya que reportó en el sistema la existencia de 9,539 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, sin embargo omitió informar 1,980 operaciones de crédito, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DC. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *no remitió al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia*.
- 2) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en “*Remitir información inexacta de sus operaciones crediticias conforme a las Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR*” a reportar al BCR la información de sus operaciones de créditos establecida en el artículo 7 de las NTLCU. Asimismo, dicha información debía ser remitida conforme a lo regulado en las NTLCU y los lineamientos establecidos en el Manual Técnico para la Remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático, lo cual no cumplió la proveedora denunciada, pues al reportar la información de 9,539 operaciones de crédito (según quedo evidenciado en los diez créditos que fueron tomados de referencia para ejemplificar las inconsistencias y errores identificados en la información que la proveedora remitió al BCR), se determinó que la proveedora no reportó conforme a las NTLCU y el Manual Técnico antes relacionado la información del componente: *tasa de interés nominal anual*, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DC. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *remitió al BCR información inexacta conforme a las Normas Técnicas*

y Manuales emitidos por dicho banco respecto a 9,539 operaciones de crédito otorgadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, en lo relacionado al componente previamente señalado.

- 3) Respecto de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en **“Cobrar intereses en contravención a las disposiciones de la LPC”**, por no cobrar intereses conforme al año calendario – 365 días o 366 días, según sea año normal o año bisiesto–; ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues no calculó los intereses conforme a lo establecido en los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC, estando obligada a hacerlo.
- 4) En cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en **“Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”**, la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber cobrado intereses superiores a la respectiva TML vigente.
- 5) En relación a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en **“Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”**, la proveedora actuó con negligencia, pues a través de los contratos de mutuo, *amplió derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor e impuso un domicilio especial a los consumidores*, pese a que debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación por parte de la proveedora en las infracciones, es directo e individual, pues:

1. En cuanto a las infracciones a la LCU; por una parte, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información completa de su actividad crediticia de los meses de junio a noviembre de 2017, **al no reportar 1,980 operaciones crediticias de dicho período**. Además, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, **al reportar información inexacta de sus operaciones crediticias (9,539 operaciones crediticias) en el período de junio a noviembre de 2017**.

Con ambos incumplimientos –relativos al artículo 12 de la LCU– la proveedora entorpeció la labor del BCR en cuanto a establecer de forma veraz y eficiente las tasas máximas legales de cada segmento para el siguiente período, actividad que realiza con la finalidad de controlar las tasas aplicadas por los “acreedores” y de proteger a los “deudores” ante cualquier situación de aprovechamiento por parte de los primeros, todo en aras del interés social.

2. Respecto a las infracciones a la LPC, relativas a efectuar cobros indebidos, las mismas fueron responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal, cobró a una consumidora intereses nominales en contravención a las disposiciones de la LPC, por un monto total de \$14.40 en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 29/11/2017 hasta el 18/06/2018. Además, cobró intereses superiores a la respectiva TML vigente, por un monto de \$13,073.29 a un colectivo de consumidores, en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 29/11/2017 hasta el 18/06/2018.
3. En lo concerniente a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. introdujo una cláusula abusiva en los contratos de mutuo que causaron un evidente desequilibrio en perjuicio de los consumidores, ya que *la ampliación de derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor –al cargar a los consumidores con cualquier gasto– y la imposición del domicilio especial en caso de reclamos* fue determinada de forma unilateral, es decir, su ejecución dependía únicamente de la voluntad de la proveedora y los consumidores no pudieron influir en su supresión o en su contenido dentro del contrato de adhesión, de tal forma que consintieron contratar con dicha cláusula, so pena de renunciar a contratar, con lo cual se lesionó el normal equilibrio de la figura del contrato.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

i. Infracciones a la LCU:

Respecto de la configuración de las infracciones administrativas relativas al incumplimiento de parte de los acreedores de no *remitir la información de su actividad crediticia o remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR* —artículo 12 inciso final de la LCU—, una vez concretadas, tienen como resultado un impacto negativo en los derechos de información de los consumidores, puesto que, en principio, al no remitir la información de sus operaciones de crédito al BCR y al remitir información inexacta, se entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento, que deben ser obedecidas y aplicadas por las personas naturales o jurídicas no supervisadas que realizan operaciones de crédito y se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la LCU.

Por otra parte, este Tribunal reafirma que, las acciones que configuran dichas infracciones, también producen un perjuicio potencial sobre los derechos económicos de los consumidores, quienes ante una situación de necesidad (accidentes, enfermedades, inversión, o incluso para poder acceder a bienes por medio de compraventas a crédito) precisan de la adquisición de préstamos para sobrellevar dichos imprevistos, los cuales pudieron ser contratados con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa, veraz y fidedigna de la actividad crediticia de los acreedores obligados a su remisión, entre ellos, la de la denunciada.

Y es que, tal como lo ha establecido la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia de Inconstitucionalidad de referencia 26-2008, pronunciada a las diez horas con veintisiete minutos del 25/06/2009: “(...) *toda persona natural o jurídica tiene la facultad de iniciar y mantener con libertad cualquiera actividad lucrativa en las diversas esferas de la vida económica. Por consiguiente, el art. 102 de la Constitución garantiza, entre otras actividades, la realización de actividades productivas, de servicio y de comercialización de todo tipo de bienes, bajo dos grandes condiciones: la primera, que la actividad a realizar no sea, considerada en sí misma, ilícita, y la segunda, que la actividad económica a realizar se ajuste a las normas legales que la regulen (...)*”, el resaltado es nuestro.

En ese sentido, dado que en la edificación de un ordenamiento económico se requiere el diseño de un esquema de límites, la presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes, siendo esta la función encomendada al BCR, al ser la autoridad encargada de establecer las tasas máximas legales para los segmentos crediticios del mercado.

En ese orden, las infracciones administrativas atribuidas a la proveedora consisten en: *la omisión de remitir la información de 1,980 operaciones crediticias efectuadas durante los meses de junio a noviembre del año 2017 y remitir información inexacta de 9,539 operaciones crediticias conforme a las normas técnicas y manuales emitido por el BCR*, en contravención a lo dispuesto en la LCU. Así, tal como se señaló *supra*, a partir del artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU la proveedora estaba obligada a remitir al BCR dicha información, y que la misma fuera veraz y fidedigna, cumpliendo con los requisitos establecidos en las NTLCU y el Manual Técnico aplicable a la proveedora antes relacionado, a fin de ser tomada en cuenta para determinar las tasas de interés máximas para el tipo de crédito y monto que se refiere en el artículo 5 de dicha ley.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la falta de remisión de información de 1,980 operaciones crediticias, la cual es requerida por la ley por los motivos antes expuestos; y la remisión de información inexacta en 9,539 créditos durante el periodo de junio a noviembre de 2017; es decir, basta con advertir que se incumplen las obligaciones establecidas en los artículos 6 incisos 3° y 4°, 7 y 22 de la LCU.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un consumidor en particular, ya que el solo hecho de remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, y no remitir la información completa, veraz y fidedigna sobre su actividad crediticia causa un perjuicio potencial que entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento conforme a lo establecido en la LCU y afecta los derechos económicos de los consumidores, los cuales pudieron haber contratado créditos con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa de la actividad crediticia de la denunciada.

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada la no remisión de la totalidad de la información de su actividad crediticia ya que omitió reportar 1,980 operaciones crediticias del período de junio a noviembre del año 2017 y de la remisión de información inexacta de 9,539 operaciones de crédito. De ahí que, las infracciones administrativas sancionadas por el Tribunal Sancionador son infracciones de peligro abstracto, en las cuales de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018: “*el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva*”; en consecuencia, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configuran con la sola inobservancia de la norma imperativa de la LCU al acreditarse la omisión en la remisión de información o la remisión de información inexacta, en incumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas en dicha normativa.

ii. Infracciones a la LPC (Cobros indebidos en concepto de intereses):

1. Con la configuración de la infracción administrativa relativa *a cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes y servicios* — artículo 44 letra d) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de una 1 consumidora, por el cobro indebido identificado en 6 créditos, por un monto de \$14.40 dólares; dicho cobro fue determinado mediante el anexo 6 contenido en disco compacto de fs. 2,450 del tomo XIII, que contiene el archivo en formato excel denominado “*Anexo 6-1 Tasa nominal -resumen por cliente*”. De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 29/11/2017 al 18/06/2018. Dicha información se encuentra consignada en el documento

en formato Excel denominado “Anexo 6-1 Tasa nominal - resumen por cliente – TS”, contenido en disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,461 del tomo XIII.

No obstante lo anterior, consta en el presente procedimiento que durante el proceso de devolución ejecutado desde el día 11/11/2020 hasta el día 11/05/2021, la proveedora reintegró a la consumidora el monto total de \$ 14.40 dólares, que correspondían al cobro indebido realizado en 6 créditos en concepto de intereses nominales calculados en contravención al artículo 12 de la LPC, según consta en la hoja de cálculo “2. ReintegroEfectivo 44-d” de la Base de “seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021” incorporada en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII. Asimismo, en la hoja “Reintegro Pendiente 44-d” del mismo documento, se establece que respecto a la referida infracción no existen reintegros pendientes.

Conforme a lo anterior, respecto a la infracción referida, la proveedora ha devuelto la totalidad de lo cobrado indebidamente en concepto de intereses contrarios a la LPC.

Lo anterior, será valorado como una circunstancia atenuante de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC, que determina “El hecho que el proveedor hubiere (...) devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante (...)”.

2. Respecto a la configuración de la infracción administrativa relativa **a realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores** —artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un colectivo de consumidores – 3,634—, correspondientes a 4,824 créditos, por un monto de \$13,073.29 dólares. Dicho cobro fue determinado mediante el “Anexo 3 - Cobro Indebido por Incumplimiento LCU” contenido en disco compacto de fs. 2,450 del tomo XIII, que contiene el archivo en formato Excel denominado “Anexo 3-1 Tasa ajustada - resumen por cliente”. De dicho anexo este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 29/11/2017 al 18/06/2018. Dicha información se incorporó en el archivo “Anexo 3-1 Tasa ajustada - resumen por cliente – TS” contenido en el disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,461 del tomo XIII.

No obstante lo anterior, se ha acreditado que durante el proceso de devolución ejecutado en el periodo entre el día 11/11/2020 hasta el día 11/05/2021, se reintegró a 481 consumidores la cantidad de \$ 4,973.99 dólares que fueron cobrados de forma indebida en un total de 1,123 créditos, según consta en la hoja de cálculo “2. ReintegroEfectivo 44-d” de la Base de “seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021” incorporada en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como “Reintegro Pendiente 44-e”, del documento antes referido se señala que, a la fecha, se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 8,099.30 dólares que corresponden a un total de 2,953 consumidores, en virtud del cobro de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación del crédito identificado en el total de 3,701 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. ha sido parcial en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 4,973.99 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendía a \$13,073.29 dólares.

Lo anterior, será valorado –en proporción del monto reintegrado a los consumidores– como una circunstancia atenuante de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC, que determina “*El hecho que el proveedor hubiere (...) devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante (...)*”.

En conclusión, este Tribunal determina que con el cometimiento de dichas infracciones se establece que la naturaleza del daño causado a los consumidores es de índole económica.

3. Infracciones a la LPC (Cláusulas abusivas):

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la citada ley, éstas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones, pues, por un lado, la situación de superioridad de la proveedora le permite autoconcederse mayores derechos o facultades, o reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales; en tanto que del otro lado de la parte contractual, se concreta y acentúa una situación de desventaja injustificada para los consumidores, expresada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Con ello se afecta la buena fe del contrato de consumo que supone un comportamiento leal, transparente, honesto y equitativo de los participantes, y además se genera una expresa desigualdad al concederse derechos solo a una de las partes.

Por su parte, la doctrina sostiene que la buena fe debe estar presente en todo el iter contractual, desde las negociaciones que preceden la formación del contrato, incluida su celebración o concreción, hasta el período post-contractual, pasando por supuesto por la ejecución del mismo, por lo que, como ha sostenido la jurisprudencia, dicho principio está presente *in extenso*, además de que dicha presencia se caracteriza por su marcada “intensidad”, durante todas las etapas en comento, razón por la cual cuando haya de juzgarse si el comportamiento de las partes se ajustó o no a los postulados de la buena fe, ello debe evaluarse de manera integral, revisando las posturas de las mismas en todos y cada uno de los momentos del negocio *sub examine*.¹⁰

Aunado a ello, y de forma más específica, el hecho de introducir en los documentos contractuales las cláusulas que imponen la renuncia anticipada a los derechos que la ley reconoce a los consumidores, tal como el establecimiento de un domicilio especial, en caso de reclamos, denota por sí misma un impacto negativo en la economía de los consumidores, ya que obliga al consumidor a dirigirse a un domicilio exclusivo en caso de conflicto sin tomar en cuenta los costos que pueden implicar para éstos el litigar fuera de su domicilio, lo que

¹⁰ Neme Villarreal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano Revista de Derecho Privado, núm. 11.

a su vez podría ser un obstáculo para el acceso a los tribunales, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Al respecto, la SCA mediante la resolución del procedimiento bajo referencia 144-2010 antes relacionado, ha confirmado que: “(...) el criterio que la infracción por introducir cláusulas abusivas se configura por el sólo hecho de incluir la cláusula en los actos contractuales, sin que sea necesaria su aplicación (...)”, considerando que: “En ese sentido, no es exigible que la introducción de una cláusula abusiva cause un perjuicio real o concreto a consumidores determinados; sino que la mera inclusión, bajo el posible riesgo que dicha cláusula se aplique y vulnere concretamente los derechos analizados en el apartado precedente, se configura como un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores que suscribieron dichos contratos (...)”.

En consecuencia, la estipulación contractual objeto de infracción ha causado una afectación en la esfera jurídica de los consumidores que firmaron los contratos que incluían tal cláusula, al colegir que la misma disminuía sus garantías y ampliaban los derechos de la proveedora.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹¹ en MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones detalladas en los romanos VI y VII de esta resolución, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LCU y la LPC, siendo pertinente advertir respecto de cada una de ellas lo siguiente:

Respecto de las 2 infracciones descritas en el artículo 12 inciso final de la LCU consistentes en que todo sujeto o entidad no supervisado que preste dinero u otorgue financiamiento se encuentra en la obligación de remitir al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia en los períodos establecidos por la LCU conforme a lo regulado en la NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR, con el objeto que dicho dato pueda ser tomado en cuenta en la determinación de las tasas de interés máximas legales conforme a lo regulado en el artículo 6 de la LCU. Lo anterior, con el fin de salvaguardar el interés social, en virtud de la estrecha relación que existe del deber constitucional del Estado salvadoreño de velar por la economía de los ciudadanos y el deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses de los consumidores en el marco normativo de la LCU.

En cuanto a las infracciones a la LPC que involucran cobros indebidos —artículos 44 letra d) y e) de la citada ley—, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la multa, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como los que nos ocupan, máxime cuando todo proveedor de servicios se encuentra

¹¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

en la obligación de cobrar y calcular los intereses nominales conforme a lo establecido en los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC. Asimismo, está prohibido realizar prácticas abusivas como lo es el cobro de intereses que sobrepasen los techos establecidos por el BCR en la LCU, es decir, que la TIE de sus créditos no sea superior a la respectiva TML vigente. En tal sentido, y en aplicación del artículo 48 de la LPC, la multa por dichas infracciones no podrá ser inferior a los montos cobrados indebidamente, como consecuencia de tales infracciones; sin embargo, en el presente caso al haber realizado la proveedora la devolución total de lo cobrado indebidamente por el cometimiento de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; y haber reintegrado de forma parcial el monto de lo cobrado indebidamente en razón de la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, dichas circunstancias serán consideradas como atenuantes de la multa que se impondrá a la proveedora de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC.

Por último, en cuanto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 17 letra d) de la misma ley, se pretende prevenir la introducción por parte de los proveedores de cláusulas que amplían sus derechos o cuando aumenten las obligaciones y cargas de los consumidores, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato; de ahí que, el objetivo es que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones, es decir, que tengan posibilidad de negociarlas, hacer contraofertas o modificarlas, y no simplemente aceptarlas o rechazarlas en su integridad, de manera que, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las cláusulas del contrato.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos de los artículos 48 y 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., determinando que:

Respecto a las infracciones reguladas en el inciso final del artículo 12 de la LCU —sancionable hasta con 50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios— la proveedora:

- i) Omitió remitir la totalidad de la información de su actividad crediticia del período de junio a diciembre de 2017, ya que no reportó 1,980 operaciones conforme a la obligación legalmente establecida en la LCU.
- ii) Remitió información inexacta de sus operaciones de crédito conforme a la LCU, Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, respecto a 9,539 créditos reportados a dicho banco, correspondientes al período de junio a diciembre de 2017.

Respecto a las infracciones reguladas en las letras d) y e) del artículo 44 de la LPC —cuya multa, por tratarse de una afectación de intereses colectivos, no podrá ser inferior al monto cobrado indebidamente hasta un límite de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

iii) Cobró intereses en contravención a las disposiciones de la LPC, en 6 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se materializó a partir del 29/11/2017 hasta el 18/06/2018.

iv) Ejecutó la práctica abusiva consistente en realizar cobros de intereses superiores a la TML vigente en 4,824 créditos otorgados entre junio y noviembre cuyo último cobro se materializó a partir del 29/11/2017 hasta el 18/06/2018.

Respecto a la infracción regulada artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

v) Introdujo una cláusula abusiva —previamente prerredactada e impuesta por la misma— en los contratos de mutuo, en los que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de la misma, sino que, únicamente pudieron aceptar las mismas si querían tener acceso al crédito o los bienes objeto de los contratos, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y una afectación al principio de buena fe, así como a los derechos económicos y de tutela judicial efectiva de los consumidores.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una pequeña empresa —tal y como se ha establecido en la letra a. del apartado VIII de esta resolución—; y que, en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia.

Por otra parte, este Tribunal advierte que la proveedora, amparándose en lo establecido en el artículo 156 de la LPA, reconoció los hechos que se le atribuían respecto a las infracciones siguientes: **1.** Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR, en un total de 4,824 créditos por la cantidad de \$ 13,073.29 dólares; **2.** Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por realizar cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC, en un total de 6 créditos por la cantidad de \$ 14.40 dólares; **3.** Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por no remitir la información de su actividad crediticia al BCR; y **4.** Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR.

Asimismo, la proveedora respecto a las infracciones consistentes en realizar los cobros indebidos, realizó la devolución total del monto cobrado indebidamente en relación a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; y realizó el reintegro parcial de lo cobrado indebidamente en razón de la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, de conformidad a lo establecido en el apartado VIII, letra d, romano ii, numerales 1 y 2 de la presente resolución.

Lo anterior, será valorado como circunstancias atenuantes para la determinación de las multas que habrán de imponerse a la denunciada.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar las multas cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En tal sentido, en el presente caso, tal aspecto ha de ser tomado en cuenta, considerando el daño en conjunto que la proveedora ocasionó a los consumidores por las conductas cometidas relacionadas con cobros indebidos —por los montos de: \$14.40 y \$ 13,073.29—, pues en su defecto, no podría conseguirse el cumplimiento del fin perseguido por legislador para los casos de afectación colectiva.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., las multas por infracción, según el detalle siguiente:

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA IMPUESTA (SALARIOS)	MULTA EN \$	% MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES A LA LCU					
1	Por no remitir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	10 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,000.00	20%
2	Por remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR.	Art. 12, inciso final de la LCU	10 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,000.00	20%
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)					
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	43 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 13,079.31	0.86 % (aplica art. 48 LPC)
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	16 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 4,866.56	0.32 % (aplica art. 48 LPC)
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)					
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley.	20 salarios mínimos urbanos en la industria	\$ 6,083.40	4.0%
TOTAL				\$ 30,029.27	

Establecido lo anterior, es menester señalar que, cada una de las multas impuestas por infracción al inciso final del artículo 12 de la LCU, representa el 20% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tales infracciones —50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Asimismo, la multa impuesta por la infracción cometida al artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, representa el 4 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo también, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Finalmente, respecto a las infracciones que involucran cobros indebidos, tal como se señala en el cuadro anterior, al aplicar el ya citado artículo 48 de la LPC, el margen máximo estipulado por la ley es de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria, por lo que las multas impuestas, atienden a dicho parámetro, representando en una de las infracciones el 0.86 % y en la otra el 0.32 %, por lo que, a juicio de este Tribunal, son proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Por otro lado, este Tribunal aclara que, en el análisis de proporcionalidad realizado para la determinación y modulación de las multas impuestas a la denunciada, han sido consideradas la aceptación de los hechos de realizada por la proveedora de conformidad al artículo 156 de la LPA. Asimismo, se ha tomado en consideración la devolución total del monto cobrado indebidamente en el caso de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; y el reintegro parcial de lo cobrado indebidamente respecto a la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por las conductas infractoras, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *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 reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la

consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por las infracciones, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones cuantificables, la devolución de las cantidades cobradas en forma indebida a los consumidores.

En ese sentido, para la determinación de la reposición de la situación alterada, es preciso hacer referencia al proceso de devolución ejecutado por la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. en coordinación con la DC, en el periodo del 11/11/2020 al 11/05/2021.

Al respecto, en fecha 24/05/2021, la Presidencia incorporó al expediente "INFORME GENERAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIONES DE COBROS INDEBIDOS REALIZADOS POR LA SOCIEDAD MAXIPRÉSTAMOS, S.A. DE C.V. POR ALLANAMIENTO EN EL PROCESO SANCIONATORIO DE REFERENCIA 1014-2019" –fs. 2,661–2,685 del tomo XIII–, en donde constan las acciones realizadas durante el proceso de devolución ejecutado desde el día 11/11/2020 al 31/03/2021.

Por otra parte, en atención a las prevenciones realizadas por este Tribunal mediante la resolución emitida en fecha 03/06/2021 –fs. 2,686–2,687, tomo XIII– la Presidencia por medio de su apoderada incorporó al expediente el CD de fs. 2,704 del tomo XIII, que contiene –entre otra información– la base de datos de los reintegros parciales, totales y pendientes de devolución por parte de la proveedora, clasificada dicha información en atención a la infracción a la cual corresponden los cobros indebidos.

1. Respecto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consta que durante el proceso de devolución se reintegró a una consumidora el monto de \$14.40 dólares, que correspondían al cobro indebido realizado en 6 créditos en concepto de intereses nominales calculados en contravención al artículo 12 de la LPC, según consta en la hoja de cálculo "2. ReintegroEfectivo 44-d" de la Base de "seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021" incorporada en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII. Asimismo, en la hoja "Reintegro

Pendiente 44-d" del mismo documento, se establece que respecto a la referida infracción no existen reintegros pendientes.

Conforme a lo anterior, la proveedora ha devuelto la totalidad de lo cobrado indebidamente en concepto de intereses contrarios a la LPC, por lo tanto, no existen cantidades pendientes de reintegro respecto a la infracción al artículo 44 letra d) LPC, por lo cual este Tribunal tiene por restablecida la situación alterada por la proveedora en virtud del cometimiento de la infracción referida.

2. Con relación a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, se ha acreditado que durante el proceso de devolución se reintegró a 481 consumidores la cantidad de \$ 4,973.99 dólares que fueron cobrados de forma indebida en un total de 1,123 créditos, según consta en la hoja de cálculo "*2. ReintegroEfectivo 44-d*" de la Base de "*seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021*" incorporada en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como "*Reintegro Pendiente 44-e*", del documento antes referido se señala que a la fecha se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 8,099.30 dólares que corresponden a un total de 2,953 consumidores, en virtud del cobro de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación del crédito identificado en el total de 3,701 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V. ha sido parcial, en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 4,973.99 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendían a \$13,073.29 dólares.

Por lo tanto, este Tribunal ordena a la proveedora la devolución de la cantidad de \$ 8,099.30, cobrada en concepto de intereses superior a la TML vigente a la fecha de contratación, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 29/11/2017 al 18/06/2018, a cada uno de los 2,953 consumidores según se detalla en la hoja de cálculo identificada como archivo en formato Excel denominado "*Reintegro Pendiente 44-e*" del archivo en formato Excel "*seguimiento Maxiprestamos-Prevencion TS 03062021*" incorporada en el CD de fs. 2,704 del tomo XIII.

Los créditos activos a la fecha de la notificación de la presente resolución se deberán ajustar mediante abono a capital; y, en los casos en los que ya se hayan cancelado los créditos en su totalidad se deberán reintegrar dichos montos a los consumidores de cada cuenta, por haber sido cobrados en exceso por parte de la proveedora.

E. Respecto a la devolución de los cobros indebidos señalados en el numeral (2) de la letra *C.* de este apartado, en el "*ANEXO 2- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC*" que forma parte integrante de la presente resolución, este Tribunal procederá a individualizar los 2,953 consumidores afectados por los cobros indebidos realizados por MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. en 3,701 créditos, a quienes deberá de reintegrarse las cantidades cobradas de forma indebida por parte de la denunciada.

F. Finalmente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA que determina, respecto al empleo de tecnologías de la información, que "*La Administración Pública deberá implementar los*

mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de sus competencias y los derechos de los administrados (...)"; con relación a la individualización y determinación de los cobros indebidos antes realizada, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado **"ANEXO 2- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC"**, en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: *(i) Agrupación por cliente afectado (Individualización y determinación de los cobros indebidos por cliente, pendientes de devolución).*

G. Por otra parte, advierte este Tribunal que en fecha 12/07/2021, se recibió el escrito de fs. 2,705 del tomo XIII suscrito por el licenciado _____, mediante el cual incorporó el documento identificado como *"Peritaje Técnico sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley Contra la Usura por parte de la sociedad MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V."* de fs. 2,706–2,715.

El referido peritaje fue elaborado por la perito _____ en calidad de consultora independiente regulación y supervisión financiera y auditoría de sistemas, concluyendo que a la fecha del informe de peritaje –presentado en fecha 12/07/2021– MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. cumple con los artículos 12, 18 literal c) y 19 letra f) de la LPC y el artículo 14 de las NTLCU, en lo que corresponde al cálculo de la provisión de intereses nominales y moratorios y al cálculo de la TIE, certificando que actualmente la denunciada se encuentra realizando correctamente el cálculo de la cuota del crédito y la prelación de pagos correspondiente.

De lo anterior, este Tribunal advierte que con dicho peritaje el apoderado de la proveedora pretendió establecer la normalización o el cumplimiento de las falencias identificadas por la DC respecto al cálculo de intereses superiores a la TIE y cálculo de intereses nominales –relacionadas a las infracciones al artículo 44 letras d) y e) de la LPC que han sido reconocidas y aceptadas por la denunciada conforme a lo establecido en el artículo 156 de la LPC–. Asimismo, se verificó que la auditoría realizada por la perito inició el día 19/06/2018 y finalizó el día 31/12/2021.

Al respecto, este Tribunal aclara que el presente procedimiento se inició por los incumplimientos al artículo 44 letras d) y e) de la LPC que corresponden respectivamente a los cobros de intereses nominales e intereses superiores a la TML vigente ejecutados en el periodo comprendido entre el 29/11/2017 al 16/06/20218, periodo en el cual la proveedora no había normalizado su situación; por lo que, para efectos de la determinación de las multas aplicables este Tribunal únicamente tomó en consideración la aceptación de los hechos y la devolución ejecutada de forma voluntaria de los montos cobrados en forma indebida por parte de MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., en aplicación del inciso 3º del artículo 48 de la LPC y artículo 156 de la LPA.

XI. ANÁLISIS DEL PLAZO PARA CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO

El artículo 89 de la LPA prescribe: *"La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. El procedimiento deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación (...)"*.

Este Tribunal ordenó el inicio del presente procedimiento por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 27/11/2019 (fs. 2,452–2,461, del tomo XIII). Dicha resolución fue notificada a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. el día 28/11/2019, según consta en el acta de notificación de fs. 2,462 del tomo XIII.

Por consiguiente, con base en el artículo 89 de la LPA este procedimiento sancionatorio debía finalizar por medio de la emisión de la correspondiente resolución final y su respectiva notificación, el día 28/08/2020 –nueve meses posteriores a su iniciación y correspondiente notificación–.

Sin embargo, durante el desarrollo del presente procedimiento acontecieron tanto circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, así como condiciones habilitantes para la **suspensión del plazo para concluir** el procedimiento con base en el artículo 90 de la LPA, que regula *“El transcurso del plazo máximo para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá (...)”*. A continuación, se detallan las mismas:

A. A las trece horas con doce minutos del día 09/01/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,570–2,572 del tomo XIII, mediante la cual –entre otros puntos– se corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciara sobre el acuerdo suscrito entre MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC, consistente en iniciar el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, por el monto total de \$13,087.33 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 del apartado II, letra B); así como los términos y plazo concreto en que dicha devolución se ejecutaría.

Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 22/01/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,573–2,578 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 23/01/2020, conforme a lo establecido en el artículo 178 del CPCM.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 23/01/2020 hasta el 05/02/2020 (fecha en la cual la Presidencia contestó el traslado conferido según consta en los fs. 2,579–2,592 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA, que determina *“El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá en los siguientes caso: 1. Cuando debe requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido”*. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 23/01/2020 hasta el día 05/02/2020, reanudándose dicho plazo a partir del día 06/02/2020.

Antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento habían transcurrido 1 mes y 27 días, faltando 6 días para que se cumpliera el 2º mes posterior a su iniciación y notificación (28/11/2019), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el segundo mes se hubiese cumplido el día 28/01/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA que prescribe: *“(...) Si el plazo se fija en meses o años, éstos se*

computarán de fecha a fecha (...)". En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 06/02/2020, el 2º mes se cumplió hasta el día 11/02/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 11/09/2020.

B. Mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 24/02/2020 (fs. 2,593–2,595, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* la presentación del plan de devolución por parte de la denunciada y *(ii)* la aprobación por parte de la DC de dicho plan. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 02/03/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,596–2,597 del Tomo XIII, la misma se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 03/03/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 03/03/2020 hasta el 13/03/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas según consta en los fs. 2,602–2,609 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 03/03/2020 hasta el día 13/03/2020. Dicho plazo tenía que reanudarse en fecha 14/03/2020, pero dicha circunstancia no aconteció en razón de lo que se señala en la letra siguiente.

C. En fecha 14/03/2020 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 593 que declaró el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID–19 (en adelante, Decreto de Emergencia o Decreto N° 593) que fue posteriormente reformado mediante el Decreto Legislativo N° 599 vigente a partir del 20/03/2020. Dicha reforma versó sobre el art. 9 del Decreto de Emergencia, el cual regula el régimen de suspensión general de plazos judiciales y administrativos, quedando comprendidos dentro de dicha suspensión los procedimientos, plazos y sanciones previstas en la LPC, exceptuándose los promovidos en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID–19.

Por otro lado, y en virtud de las modificaciones normativas a las que ha estado sujeto el estado de emergencia nacional, este Tribunal tiene a bien aclarar que, aunque el Decreto de Emergencia tuvo una vigencia inicial hasta el 12/04/2020, el Decreto Legislativo N° 622 de fecha 12/04/2020 prorrogó su vigencia –y la de sus reformas posteriores– por cuatro días más, es decir, hasta el día 16/04/2020. Sucesivamente, ese mismo día fue emitido el Decreto Legislativo N° 631, el cual prorrogó nuevamente su vigencia y la de sus reformas por 15 días más, es decir hasta el día 01/05/2020 y finalmente el día 30/04/2020 fue publicado el Decreto Legislativo N° 634 que prorrogó el citado Decreto de Emergencia entre el período del 02/05/2020 al 16/05/2020.

Posteriormente, por medio del Decreto Legislativo N° 639, de fecha 05/05/2020, se aprobó la Ley de Regulación para el Aislamiento, Cuarentena, Observación y Vigilancia por COVID–19, cuya vigencia concluyó el 19/05/2020 –declarado inconstitucional¹², por lo que, a través del Decreto Legislativo N° 644 de

¹² La Sala de lo Constitucional mediante la resolución de las dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC, declaró el decreto legislativo N° 639 inconstitucional por

fecha 14/05/2020, se emitió la Disposición Transitoria para la Ampliación de Plazos Judiciales y Administrativos en el Marco de la Ley antes referida, mediante la cual, la suspensión de plazos judiciales y administrativos, se extendió por 8 días más a partir del 17/05/2020 hasta el día 24/05/2020.

Por otra parte, la Sala de lo Constitucional –en adelante SC– emitió la resolución de las dieciséis horas con treinta y tres minutos del día 22/05/2020, mediante la cual, declaró la reviviscencia del Decreto Legislativo N° 593, reconociendo la vigencia de dicho decreto hasta el día 29/05/2020, salvo que se contara con una nueva ley antes de dicha fecha. Finalmente, mediante el Decreto Legislativo N° 649, de fecha 31/05/2020, se suspendió por 11 días más los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos y procesos judiciales a partir del 31/05/2020 hasta el día 10/06/2020.

Adicionalmente, la Presidencia de la DC, con base en el Decreto Ejecutivo N° 29 en el ramo de Salud de fecha 02/06/2020, publicado en el Diario Oficial N° 112, Tomo 427 de la misma fecha; la sentencia de la SC del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC –mediante la cual se declaró inconstitucional el Decreto Ejecutivo N° 29, determinando que los efectos de dicha declaratoria de inconstitucionalidad serían diferidos por cuatro días contados a partir de la notificación de la misma, es decir hasta el 13/06/2020–; y el artículo 94 de la LPA; emitió el Acuerdo de Presidencia N° 45 de fecha 11/06/2020, por medio del cual suspendió de forma oficiosa los términos y plazos procesales de los procedimientos administrativos que desarrolla la LPC durante el periodo comprendido del 11/06/2020 al 13/06/2020.

Así pues, los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos que desarrolla la LPC –entre ellos, el procedimiento sancionatorio determinado en el artículo 144 de la LPC– fueron suspendidos por el periodo comprendido desde el 14/03/2020 hasta el 13/06/2020, reanudándose los mismos el día 14/06/2020.

En razón de lo señalado en las letras **B** y **C** de este apartado, la suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 03/03/2020 hasta el 13/06/2020 ha operado en razón de lo antes señalado.

Por consiguiente, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 03/03/2020 hasta el día 13/06/2020, reanudándose dicho plazo en fecha 14/06/2020.

Antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados en las letras **B** y **C**, habían transcurrido 2 meses y 20 días, faltando 9 días para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (06/02/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 11/03/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 14/06/2020, el 3° mes se cumpliría hasta el día 22/06/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 22/12/2020.

conexión, por violación del artículo 131 ordinal 27° de la Constitución. Los efectos de dicha sentencia solo fueron declarativos, en el sentido de que solo implicaba el reconocimiento de la violación a la Constitución cometida por estas.

D. A las trece horas con doce minutos del día 16/03/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,610–2,611 del tomo XIII, mediante la cual se corrió traslado a la Presidencia para que una vez la DC hubiese aprobado el plan de devolución presentado por la denunciada acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, para que se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia hasta el día 18/06/2021–en razón de las circunstancias señaladas en la letra anterior **C**– según consta en acta de notificación de fs. 2,615–2,616 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 19/06/2020.

El requerimiento anterior no fue contestado por la Presidencia en virtud que en el mismo no se estableció el plazo para contestar el traslado, en consecuencia, este Tribunal emitió la resolución de fecha 04/09/2020 (fs. 2,617–2,618, tomo XIII) que fue efectivamente notificada a la Presidencia en fecha 09/09/2020.

En razón de lo anterior, la suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 19/06/2020 hasta el 04/09/2020 (fecha en la cual este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,617–2,618, tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA.

Por consiguiente, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 19/06/2020 hasta el día 03/09/2020. Reanudándose el plazo con la emisión de la resolución de fecha 04/09/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados habían transcurrido 2 mes y 25 días, faltando 6 días para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (14/06/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 24/06/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 04/09/2020, el 3° mes se hubiera cumplido el día 09/09/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 03/03/2021, sin embargo, dicha circunstancia no aconteció en razón de lo expuesto en la siguiente letra.

E. Mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 04/09/2020 (fs. 2,617–2,618, tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que rindiera informe sobre los avances respecto al proceso de aprobación del plan de devolución presentado por la denunciada, y en caso de haberse aprobado dicho plan por parte de la DC, acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 08/09/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,622–2,623 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 09/09/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 09/09/2020 hasta el 30/09/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas

según consta en los fs. 2,624–2,627 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 09/09/2020 hasta el día 30/09/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados, faltaba 1 día para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (04/09/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 09/09/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 01/10/2020, el 3° mes se cumplió en dicha fecha, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 01/04/2021.

F. Posteriormente, este Tribunal a través de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 21/10/2020 (fs. 2,628, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* La subsanación de las observaciones realizadas al plan de devolución por parte de la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V.; *(ii)* La aprobación por parte de la DC del plan de devolución antes relacionado; y *(iii)* Se pronunciara sobre el plazo definitivo en que el proceso de devolución habrá de ejecutarse. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 28/10/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,631–2,632 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 29/10/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 29/10/2020 hasta el 12/11/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas según consta en el fs. 2,633–2,643, tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 29/10/2020 hasta el día 12/11/2020, reanudándose dicho plazo el día 13/11/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por el motivo señalado habían transcurridos 3 meses y 27 días, faltando 5 días para que se cumpliera el 4° mes posterior a su reanudación en fecha (01/10/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 4° mes se hubiese cumplido el día 01/11/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 13/11/2020, el 4° mes se cumplió en fecha 17/11/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 17/04/2021.

G. Por otra parte, este Tribunal a través de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 21/01/2021 (fs. 2,644–2,646, tomo XIII), este Tribunal –entre otros aspectos– con fundamento en el artículo 90 numeral 4 de la LPA ordenó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento sancionatorio por el término de tres mes y veintidós días contados a partir de la fecha de emisión de dicha resolución hasta el día 11/05/2021, para que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$13,087.33 dólares (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1

y 2 de la letra B del apartado II de la presente resolución, según auto de inicio de fs. 2,542–2,460 y CD de fs. 2,461 del tomo XIII).

En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 21/01/2021 hasta el día 11/05/2021, reanudándose dicho plazo el día 12/05/2020 (resolución de fecha 12/05/2021, incorporada a fs. 2,653–2,654 de tomo XIII).

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por el motivo señalado habían transcurrido 6 meses y 3 días, faltando 28 días para que se cumpliera el 7° mes posterior a su reanudación en fecha (13/11/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 7° mes se hubiese cumplido el día 17/02/2021, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 12/05/2021, el 7° mes se cumplió en fecha 08/06/2021, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento es el día 08/08/2021.

En atención a lo señalado en las letras *A, B, C, D, E, F y G* del presente apartado, a la fecha de la emisión de la presente resolución este Tribunal se encuentra dentro del plazo máximo para concluir el presente procedimiento.

XII. DECISIÓN

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 49, 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito de fs. 2,693–2,694 suscrito por la licenciada en su calidad de apoderada general judicial de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, a quien se le dio intervención en el presente procedimiento en la calidad en que comparece. Asimismo, la documentación de fs. 2,695–2,700 y el CD de fs. 2,701 (Todos los folios relacionados se encuentran incorporados en el tomo XIII del expediente de mérito).
- b) *Téngase* por recibido el escrito de fs. 2,705 suscrito por el licenciado en calidad de apoderado de la proveedora. Asimismo, la documentación de fs. 2,706–2,715.
- c) *Sanciónese* a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 3,000), equivalentes a 10 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3° en relación al artículo 6 de la LCU, *por no remitir información de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letras A, B y C** de la presente resolución.
- d) *Sanciónese* a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 3,000), equivalentes a 10 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3° en relación al

artículo 6 de la LCU, por *remitir información inexacta de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letras A, B y C** de la presente resolución.

- e) *Sanciónese* a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., con la cantidad de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON CINCUENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 4,866.56), equivalentes a 16 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 12 de la LPC, *por haber cobrado indebidamente intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC*, por un monto de \$14.40 dólares, correspondientes a un consumidor afectado en un total de 6 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano **VII, letras A, B, y C** de la presente resolución.
- f) *Sanciónese* a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., con la cantidad de TRECE MIL SETENTA Y NUEVE DÓLARES CON TREINTA Y UN CENTAVOS DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 13,079.31), equivalentes a 43 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, *por haber cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TML vigente y publicada por el BCR*, por un monto de \$13,073.29 dólares, correspondientes a un total de 3,634 consumidores afectados de un total de 4,824 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano **VII, letras A, B, y C** de la presente resolución.
- g) *Sanciónese* a la proveedora MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V. con la cantidad de **SEIS MIL OCHENTA Y TRES DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$ 6,083.40), equivalentes a 20 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, conforme al análisis expuesto en el apartado **VII, letras D, E y F** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

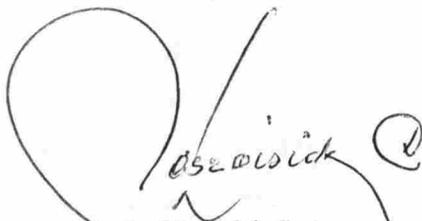
- h) *Ordénese* a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, que, en el

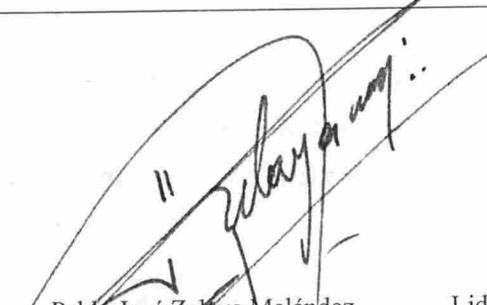
plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de \$ 8,099.30 dólares, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 29/11/2017 al 18/06/2018, a cada uno de los 2,953 consumidores afectados, según se detalla en el archivo en formato Excel denominado "ANEXO 2- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC" –que forma parte integrante de la presente resolución–; conforme a lo establecido en el apartado **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS, letra C, numeral 2** de esta resolución.

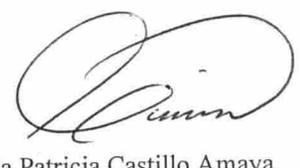
- i) Absuélvase a MAXIPRÉSTAMOS, S.A. de C.V., de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3° en relación al artículo 6 de la LCU, por la supuesta remisión *de información inexacta de su actividad crediticia al BCR*, respecto al componente "Valor de la cuota", conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letra C, numeral 2, letra b** de la presente resolución.
- j) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

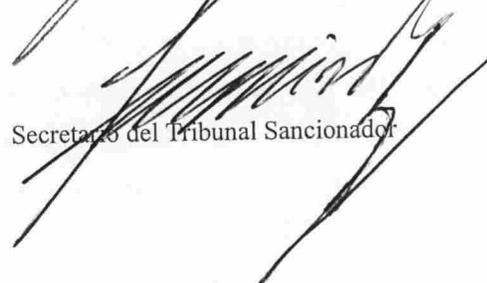

 José Leoisick Castro
 Presidente


 Pablo José Zeláya Meléndez
 Primer vocal


 Lidia Patricia Castillo Amaya
 Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

JR-CM/ym


 Secretario del Tribunal Sancionador