

283-15

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con dos minutos del día diez de abril de dos mil quince.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno dos seis seis uno siete (126617), remitido el día nueve de abril de dos mil quince, constando de 66 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra la proveedora Caja de Crédito de Candelaria la Frontera, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, en la cual manifiesta que posee una cuenta de ahorro en la cual se le autorizaron el uso de dos tarjetas de débito, una de las cuales las utiliza su esposo. Señala que el día diecisiete de octubre de dos mil catorce, clonaron y extrajeron la tarjeta de su esposo, pero no se dio cuenta hasta el día siguiente ya que le notificaron por medio de mensajes a su celular que la tarjeta estaba siendo utilizada para realizar diferentes transacciones en la Ciudad de Obregón en México por un monto total de tres mil seiscientos ochenta y dos dólares con catorce centavos (\$3,682.14).

Alega, que reportó el incidente el día sábado dieciocho de octubre de dos mil catorce, a través del “*call center*” de la proveedora y que también le manifestaron que debía congelar la tarjeta y realizar el reclamo el día lunes a lo cual accedió. Agrega que, se presentó a realizar el reclamo a las oficinas de la proveedora pero le indicaron que debía esperar que las transacciones se reflejaran en el sistema, lo que no sucedió hasta el día veintitrés de octubre de dos mil catorce, por lo que solicitó se le reintegrara la cantidad antes referida, pero la proveedora no accedió, con lo que no está de acuerdo.

I. Al respecto, este Tribunal conviene hacer las siguientes consideraciones:

A. La facultad sancionatoria regulada en el artículo 14 de la Constitución, se encuentra sujeta al principio de legalidad regulado en el artículo 86, en cuyo último inciso se establece: "Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley".

Como una consecuencia del principio de legalidad se encuentra la exigencia de tipicidad del hecho, según la cual a la imposición de toda sanción debe precederle una previsión normativa en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de prohibición con todos sus elementos configurativos. De manera que, para el ejercicio de la potestad sancionatoria por la Administración Pública es necesaria la existencia de una infracción legalmente establecida, es decir, que los hechos imputados se encuentren precisamente calificados como ilícitos en la *legislación aplicable*.

En la Ley de Protección al Consumidor, TÍTULO II “INFRACCIONES Y SANCIONES”, el artículo 40 establece que las infracciones a la ley serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma

que se regula en la misma. Las infracciones se encuentran determinadas del artículo 42 al 44, las cuales están calificadas de leves, graves y muy graves, cuyas sanciones están reguladas en los artículos 45, 46 y 47 LPC.

B. En el caso de autos, la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, reclama una aparente práctica abusiva por parte de la proveedora Caja de Crédito de Candelaria la Frontera, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, manifestando que le han efectuado cobros indebidos en su cuenta de ahorro, en operaciones que no ha realizado.

Entre la documentación agregada al expediente, constan la solicitud de servicios para transacciones electrónicas por medio de tarjeta de débito internacional y su respectivo contrato de servicios, que obran agregadas de folios 39 a 41.

En dicha documentación consta que la consumidora no aceptó el seguro de protección contra robo y fraude, y que en la hoja de aceptación del programa de protección contra robo, hurto, fraude y extravío relacionado con el contrato de servicio de transacciones electrónicas por medio de tarjeta de débito internacional, se consigna claramente que en caso de no aceptar dicho programa es total responsabilidad del cliente cualquier transacción efectuada fraudulentamente con su tarjeta de débito, sean éstas realizadas manual o electrónicamente, por lo que al firmar sin aceptar dicho seguro, la consumidora se hizo responsable de pagar todas las transacciones que se realicen con su tarjeta, exonerando a la Caja de Crédito de Candelaria la Frontera, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, de toda responsabilidad en lo relacionado a incidentes de robo, hurto, fraude o extravío de su tarjeta.

C. Al respecto, cabe aclarar que al analizar el contenido del contrato antes relacionado, en la cláusula 8) se establece: *“En caso de que el Depositante o Tarjetahabiente quiera renunciar a los beneficios del referido Programa, deberá llenar y firmar el Anexo 1 que la xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx posee para ese fin, el cual es parte integrante de este contrato, trámite que podrá realizar en cualquiera de las Instituciones que conforman al SISTEMA FEDECREDITO, y a partir de ese momento, Caja de Crédito de Candelaria la Frontera, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, no tendrá ninguna responsabilidad en caso de fraude, robo o pérdida de la tarjeta de débito”*. (El resaltado es nuestro).

Puede entonces concluirse, que la proveedora procedió a aplicar las transacciones, debido a que la consumidora no había aceptado la prestación del programa de robo, hurto, fraude o extravío de tarjeta, tal como se ha constatado mediante la hoja de solicitud de servicios y la hoja de aceptación expresa del mismo, en la que la consumidora exonera de toda responsabilidad a la proveedora.

Desde esa perspectiva, en el caso de autos, no existen los indicios necesarios para colegir la concurrencia de una posible infracción *administrativa* en materia de consumo que se le pueda imputar a la sociedad denunciada.

