

562-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con seis minutos del día veinticinco de agosto de dos mil once.

A sus antecedentes el escrito presentado por el licenciado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, el cual consta a folios 46 y 47 del presente expediente. Por agregada la documentación que con dicho escrito anexa – folios 48 al 68-.

Tiénesse por parte a la sociedad Banco Citibank de El Salvador, S.A., por medio de su apoderado, el licenciado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **562-11**, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra el Banco Citibank de El Salvador, S.A., por la supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.

Leídos los autos; y, considerando:

I. En esencia, la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, manifestó que recibió gestiones de cobro de parte de la proveedora denunciada, en relación a la cuenta número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx); sin embargo, aseguró nunca haber solicitado ni adquirido ninguna tarjeta de crédito con dicha institución.

De conformidad a lo establecido en los artículos 110 y siguientes de la LPC, se intentó que la consumidora y la proveedora llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante, dado que aquéllas no llegaron a ningún acuerdo, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor remitió el expediente administrativo N° 60268 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 143 letra c) LPC.

Por auto agregado a folios 41 del presente expediente, se admitió la denuncia de la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra el Banco Citibank de El Salvador, S.A., circunscribiéndose la admisión de la referida denuncia, a la posible comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, por realizar cobros

indebidos a la consumidora, lo cual, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 47 de la LPC.

En el auto en mención, se citó a la sociedad presuntamente infractora, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 de la LPC, por medio de su representante legal o apoderado, ejerciera su derecho de defensa sobre la infracción atribuida en su contra. Asimismo, se le solicitó presentara a este Tribunal copia de los documentos de obligación suscritos por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, así como certificación del estado de cuenta de la tarjeta de crédito número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) a nombre de la referida señora, desde su emisión hasta la fecha del auto en mención. En el mismo auto, se dio intervención a la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en carácter de interesada en el procedimiento sancionatorio, y se le solicitó que presentara a este Tribunal Sancionador cualquier otro documento del que dispusiera en relación al presente caso.

Al respecto, tanto la proveedora denunciada como la consumidora no atendieron el requerimiento efectuado por este Tribunal, no obstante haber sido legalmente notificadas, tal como consta en actas agregadas a folios 42 y 43 del presente expediente.

Mediante auto de folios 44, se abrió a pruebas el procedimiento de mérito por el plazo de ocho días hábiles y, se solicitó nuevamente al Banco Citibank de El Salvador, S.A., que presentara a este Tribunal la documentación antes relacionada.

Durante el término probatorio, el apoderado del Banco Citibank de El Salvador, S.A., presentó el escrito de folios 46 y 47, mediante el cual contestó la denuncia en sentido negativo y anexó al mismo la documentación siguiente: a) Certificación de las reimpresiones de los estados de cuenta de la tarjeta número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) y; b) fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito, firmado por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal estriba en determinar si el Banco Citibank de El Salvador, S.A., realizó cobros indebidos a la consumidora, lo cual configuraría la infracción prescrita en el artículo 44 letra e)

de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 47 de la LPC.

III. Ahora bien, previo a analizar en profundidad la denuncia de mérito, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1), para luego hacer una breve referencia a los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de la infracción contemplada en el artículos 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c), de la misma ley (2) y finalmente, de conformidad a la prueba que conste en el presente procedimiento, determinar si la proveedora denunciada cometió la infracción atribuida (3).

1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* –esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos –, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”. Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses –de orden colectivo o individual – considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, la Sala de lo Constitucional sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i*) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); *ii*) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); *iii*) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y *iv*) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

2. Sobre la infracción al artículo 18 letra c) LPC, relativa a realizar cobros indebidos.

A. Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que, el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes.

Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

B. El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configura la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

C. Entre la documentación agregada al expediente consta:

1) Fotocopia de los estados de cuenta de la tarjeta número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), a nombre de la consumidora (folios 4, 22 al 29);

2) Fotocopia de nota de cobro de fecha veintiocho de febrero de dos mil once, dirigida a la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (folios 7);

3) Fotocopias de los comprobantes de entrega a la consumidora de la tarjeta de crédito número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) (folios 19 y 21);

4) Fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito, firmado por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (folios 31 al 36) y;

5) Certificación de las reimpresiones de los estados de cuenta de la tarjeta número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), a nombre de la señora xxxxxxxxxxxxxxxx (folios 51 al 62).

D. En el caso de autos, la consumidora sostuvo que recibió gestiones de cobro de parte de la proveedora denunciada, en relación a la cuenta número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx); sin embargo, aseguró nunca haber solicitado ni adquirido ninguna tarjeta de crédito con dicha institución.

Al respecto, se cuenta con la fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito firmado por la consumidora (folios 31 al 36), por medio de la cual se demuestra que el día veintidós de julio de dos mil diez, la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx suscribió con el Banco Citibank de El Salvador, S.A., un contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito, emitiéndose, como consecuencia de parte de la proveedora denunciada, una tarjeta de crédito con un límite máximo de crédito hasta por cinco mil dólares (\$5,000.00).

Aunado a lo anterior, constan agregados al proceso las fotocopias de los comprobantes de entrega a la consumidora de la tarjeta de crédito (folios 19 y 21), con las que se acredita que a la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx se le entregó de manera efectiva la tarjeta de crédito número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

