

103-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día treinta de mayo de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 103-12, fue iniciado sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra _____, por infracción al artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito –LSTC–, y concluida la fase probatoria, procede hacer las siguientes consideraciones:

I. Por resolución de folios 41 y 42, se admitió la denuncia interpuesta contra la referida proveedora, debido a que el consumidor manifestó que en junio de dos mil once, la proveedora le cobró la cantidad de diez dólares con diecisiete centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$10.17), en concepto de cobro administrativo por sobregiro, situación con la que no se encuentra de acuerdo, porque el banco sumó todos los cargos aplicados para considerar el sobregiro, no sólo las compras realizadas y los retiros de dinero.

El consumidor solicitó, en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora le efectuara el reintegro de la cantidad cobrada indebidamente en concepto de cobro administrativo por sobregiro.

En escrito del once de abril de dos mil doce, también señaló que la proveedora le realiza cargos por sobregiro en su límite de crédito por una mala aplicación de su sistema, ya que consideran los intereses y extra-financiamiento como parte del límite de crédito.

II. Por su parte, el apoderado de la proveedora denunciada señaló que el contrato entre el señor _____ y _____ posibilita a éste a cobrar una comisión por sobregiro, lo cual además es aceptado por la ley, por lo que afirmó que no existe ningún cobro indebido por parte de su representada al consumidor, y que con la prueba de las compras efectuadas por el tarjetahabiente, se evidencia que se sobregiró en los meses de mayo y junio de dos mil once.

III. De conformidad a las reformas de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Decreto Legislativo N° 552, de fecha nueve de diciembre de dos mil diez, publicado en el Diario Oficial N° 10 Tomo N° 390 de fecha catorce de enero de dos mil once, se confiere potestad a la Defensoría del Consumidor, para recibir las denuncias de los tarjetahabientes, otorgando

competencia a este Tribunal para conocer sobre hechos ocurridos a partir de la entrada en vigencia de dichas reformas, e imponer las sanciones que correspondan según lo establecido en la misma y de acuerdo al procedimiento previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

IV. Con respecto a la infracción prevista en el artículo 40 letra a) de la LSTC, 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 el sentido que, el consumidor tarjetahabiente 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. 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 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 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 tarjetahabiente 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.

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 en 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 configuró la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

Al respecto, consta agregada al expediente la fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito rotativa suscrito por el consumidor –folios 68 y 69-, mediante la cual se comprueba que en fecha veintiocho de abril de dos mil once, el consumidor adquirió una tarjeta de crédito visa dorada con la proveedora denunciada.

En la cláusula V del referido contrato se establece que: *“El Acreditado se obliga a pagar al Acreditante: En concepto de comisión por monto sobregirado a la fecha de corte, se cobrará el cuatro por ciento más el impuesto al valor agregado o hasta veinticinco Dólares de los Estados Unidos de América, más el impuesto del valor agregado, debiendo cobrarse siempre el monto que resultare mayor”*.

Con la suscripción de dicho contrato, también se comprueba que el señor
sustituyó su tarjeta de crédito por una tarjeta de crédito visa dorada, a la cual se transfirieron los saldos y cargos que tenía la tarjeta

Por otra parte, mediante la certificación de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito a nombre del consumidor, emitidos en los meses de marzo y abril de dos mil once –folios 76 a 78-, se comprueba que el día veintiocho de febrero de dos mil once, se cargó a dicha tarjeta de crédito una compra bajo el régimen de tasa cero durante seis meses, generando una cuota de treinta y un dólares con sesenta y seis centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$31.66).

Asimismo, con la certificación de los estados de cuenta de la tarjeta visa dorada emitidos en los meses de mayo, junio y julio de dos mil once –folios 71 a 75-, se demuestra que al consumidor le aparecen los cargos de treinta y un dólares con sesenta y seis centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$31.66), -correspondientes a las cuotas del día veintiocho de abril y veintiocho de mayo de dos mil once, respectivamente. Además, consta en el estado de cuenta emitido en fecha dieciséis de junio de dos mil once –agregado a folios 74-, que el consumidor se sobregiró en la suma de setenta y dos dólares con cuarenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$72.45), pero que tal como consta en el informe suscrito por el Jefe de Ingeniería de Software de
-folios 113-, la proveedora procedió a quitar los intereses y los cargos o comisiones de dicho período. Aun así, el saldo se mantenía con un sobregiro de treinta y cuatro dólares con diecinueve centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$34.19), por lo que le cobraron la comisión de diez dólares con diecisiete centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$10.17) por sobregiro.

Finalmente, cabe señalar que la comisión por sobregiro estaba permitida a esa fecha, tal como puede observarse en las normas para el sistema de tarjetas de crédito (NTC-01); además, dicha comisión también se encuentra establecida en la cláusula V del contrato de apertura de línea de crédito rotativa suscrito por el consumidor.

En ese sentido, de la documentación que consta agregada al expediente, se ha comprobado que la proveedora denunciada se encontraba facultada para cobrar una comisión por sobregiro, la cual hizo del conocimiento del público tal como consta en la certificación de la publicación en el periódico "La Prensa Gráfica" –folios 119 y 120-.

Por tanto, al no contar con la prueba que demuestre la comisión de la infracción prevista en el artículo 40 letra a) de la LSTC, resulta procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a la misma.

IV. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 36 inciso segundo y 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley le confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absolver a* _____, de la infracción señalada en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

b) *Notifíquese.-*

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