

1775-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cincuenta minutos del día dos de marzo de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, 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  
contra \_\_\_\_\_, por supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

I. La consumidora manifestó en su denuncia que la proveedora incumplió el acuerdo de pago celebrado en el mes de enero de dos mil doce, en el que se establecía que el préstamo personal quedaba saldado en concepto de capital e intereses al pagar en fecha treinta de enero de dos mil doce, la cantidad de ciento sesenta dólares con ochenta y un centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$160.81).

La denunciante señala que efectuó el pago respectivo al licenciado \_\_\_\_\_ pero el día seis de febrero de dos mil doce, la proveedora la coaccionó mediante gestión de cobros para que pagara la cantidad de doscientos un dólares con treinta centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$201.30), por lo que considera que la proveedora incumplió con el acuerdo. Señala, que presentó reclamo por escrito al banco en el mes de febrero de dos mil doce, pero la proveedora se negó a recibirlo, además se realizó la gestión número \_\_\_\_\_ de la cual no se obtuvo respuesta.

Finalmente, solicitó en su denuncia la devolución de doscientos un dólares con treinta centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$201.30), debido a que anteriormente ya había cancelado el crédito conforme a lo establecido en el acuerdo de pago de fecha treinta de enero de dos mil doce.

Por su parte, la proveedora denunciada solamente contestó la denuncia en sentido negativo, sin aportar al procedimiento algún medio de prueba.

II. Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

*[Handwritten signatures]*

**Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.**

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, ni 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.

**III. A.** 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.



B. En el caso en particular, consta en el procedimiento la fotocopia de convenio con promesa de pago debidamente confrontada con su original a folios 33, suscrito entre la señora \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, con el que se comprueba la relación contractual entre ambos.

Por otro lado, con dicho documento se tiene por acreditado que la proveedora llegó a un acuerdo de pago con la consumidora el treinta de enero de dos mil doce, en el que *liquidaba* la cuenta número \_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_ con treinta y dos semanas de atraso, con un saldo actual de trescientos cuarenta y ocho dólares con noventa y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$348.95), e intereses por atraso por la cantidad de cincuenta y nueve dólares con treinta y ocho centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$59.38). Además, se conviene en descontar de intereses la cantidad de ciento ochenta y ocho dólares con catorce centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$188.14). Así, se estipula que se haría un solo pago en fecha treinta de enero de dos mil doce, por la cantidad de ciento sesenta dólares con ochenta y un centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$160.81).

En tal sentido, se tiene por establecido con el recibo de caja número \_\_\_\_\_ cuya copia confrontada se encuentra agregada a folios 4, el cumplimiento por parte de la consumidora del referido acuerdo de pago, pues consta en el mismo que en fecha treinta de enero de dos mil doce, la señora \_\_\_\_\_ pagó la cantidad de ciento sesenta dólares con ochenta y un centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$160.81), a la cuenta de crédito \_\_\_\_\_, en concepto de "cancelación".

En concordancia con lo anterior, consta en el procedimiento el estado de cuenta a nombre de la consumidora (folios 25 al 29), con el que se establece que en fecha treinta de enero de dos mil doce, después de haber realizado la aplicación del pago de la consumidora, la cuenta aún presentaba un saldo de capital de ciento dieciocho dólares con setenta y seis centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$118.76), el cual fue cancelado hasta el día seis de febrero de dos mil doce. Con lo anterior queda comprobado el cobro indebido realizado por la proveedora, incumpliendo el convenio de pago mediante el cual se estableció que el crédito debía cancelarse en fecha treinta de enero de dos mil doce, una vez la consumidora abonara la cantidad de ciento sesenta dólares con ochenta y un centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$160.81).

En conclusión, en el presente caso se ha perfilado una conducta constitutiva de infracción por parte de \_\_\_\_\_, al realizar la práctica abusiva referente a cobros indebidos, ante lo cual, procede la imposición de una sanción.

IV. Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se estableció la existencia de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por efectuar cobros indebidos al consumidor, infracción que es *sancionada con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* -artículo 47 de la LPC-.

Al respecto, la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 49 contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el 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, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que \_\_\_\_\_ es una proveedora que desarrolla actividades financieras, con una capacidad de inversión usualmente mayor que la de una persona natural, pues, al tratarse de un banco, el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a \$11,482,571.43 dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos.

Asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

Por otro lado, como hecho determinante en este caso, ha de tomarse en cuenta también que \_\_\_\_\_, efectuó cobros indebidos a la consumidora no obstante ya había cancelado el crédito, hechos que por sí mismos denotan un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora; en consecuencia, la multa pecuniaria que ha de atribuírsele en concepto de sanción, deberá atender tales parámetros.

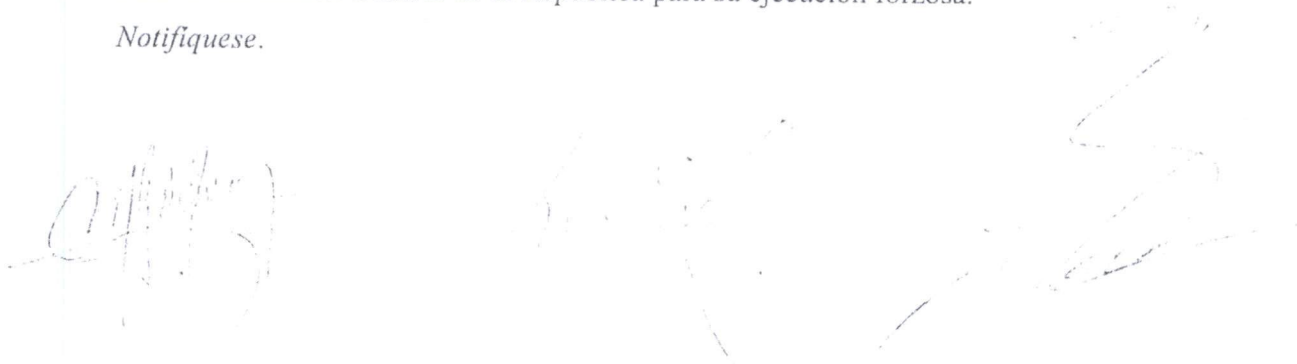
V. Por todo lo expuesto, y con fundamento en los artículos 2, 11, 14, 101 y 86 inciso final de la Constitución de la República; artículos 1, 2, 3, 18 letra c), 44 letra e), 47, 145 y 146 de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:



a) Sancionar a \_\_\_\_\_ con la cantidad de MIL TRESCIENTOS DIECISÉIS DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,316.10), equivalentes a seis salarios mínimos urbanos de la industria, por las infracción a los artículos 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

b) Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de ésta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

*Notifíquese.*



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

B



