

86-12

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

El día tres de julio de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de [redacted] mediante el cual solicita se le de intervención en el presente procedimiento en sustitución del licenciado [redacted] y ratifica todo lo actuado por este. Además, agrega fotocopia certificada notarialmente del testimonio de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial con la que acredita su personería (folios 109 al 113).

Al respecto es procedente *dar* intervención al licenciado [redacted] en el carácter en que comparece y agregar la documentación relacionada.

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, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted] por supuesta infracción al artículo 39 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito -en adelante LSTC-.

I. El consumidor manifestó en su denuncia que la proveedora ha realizado gestiones de cobro injuriantes en su contra, a través de visitas. Agregó que el día seis de septiembre de dos mil once, la proveedora pegó, en la puerta principal de su vivienda y en los vidrios de su vehículo, notas de cobro exigiéndole el saldo pendiente de pago en su tarjeta de crédito.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que cesaran los cobros injuriantes y difamatorios en su contra, por considerarlos como un medio de coacción moral.

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 denunciada.

El consumidor no intervino en el procedimiento. Por su parte, el licenciado [redacted] apoderado de la sociedad denunciada, presentó el escrito de folios 30 y 31, mediante el cual contestó en sentido negativo los señalamientos vertidos en el presente procedimiento administrativo sancionador. A dicho escrito se anexó la certificación de estados de cuenta de la tarjeta de crédito con terminación en número [redacted] que corresponde a las fechas comprendidas entre el corte del veintiocho de diciembre dos mil cinco hasta el corte del veintiocho de octubre de dos mil once.

El apoderado del Banco denunciado manifestó que el “aviso de cobro” que el consumidor agrega como evidencia de los hechos consignados en la denuncia, no tiene ninguna vinculación con una tarjeta de crédito en específico, ni tampoco se indica que la deuda sea a favor de su mandante.

Puntualizó, que el hecho de que el consumidor hubiese tenido en algún momento de la relación contractual con su mandante, saldos en mora, no prueba ni fundamenta que las gestiones recibidas por medio de “avisos de cobro” pegados en la puerta principal de su vivienda y en los vidrios de su vehículo, sin remitente y sin referencia alguna vinculada a una tarjeta de crédito, constituyan medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo en perjuicio del tarjetahabiente por parte de su mandante, puesto que no existen pruebas de cargo fehacientes que permitan establecer que _____, las ha efectuado y que por ende haya incurrido en la infracción prevista por el artículo 39 letra a) de la LSTC.

Mediante escrito de folios 109 y 110 el licenciado _____ apoderado de la sociedad proveedora, solicitó intervención en el presente procedimiento y ratificó todo lo expresado por el licenciado

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:

Sobre la infracción contenida en el artículo 39 letra a) de la LSTC, relativa a realizar gestiones de cobro injuriantes, difamatorias o abusivas, en perjuicio del tarjetahabiente.

La LSTC, en el artículo 39, regula las acciones u omisiones que son consideradas infracciones leves. Así, la letra a) del referido artículo establece como infracción leve: “*La utilización directa o por terceros contratados por el emisor o coemisores de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo, en perjuicio del tarjetahabiente, en la gestión de cobros.*”

Lo anterior, tiene fundamentalmente su asidero en la protección del honor. Nuestra Constitución dispone en el artículo 2 inciso segundo, que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Respecto a la gestión de cobros, ha de tenerse en cuenta que si bien toda persona tiene garantizada la defensa y protección de sus derechos, lo cual implica que el acreedor se encuentra facultado para exigir lo adeudado, también tiene claras limitantes: *dicho cobro puede efectuarse siempre y cuando tal exigibilidad no dañe el honor, ni implique mecanismos de coacción física o moral.*

Así, el tipo contenido en la letra a) del artículo 39 de la LSTC, se dirige no solo a evitar gestiones difamatorias e injuriantes, sino a que los acreedores o gestores de cobro no utilicen

medidas abusivas, tales como la coacción física o moral que atenten contra el deudor, inclusive en la privacidad de su hogar. Lo anterior implica, que los proveedores tienen prohibido emplear mecanismos o procedimientos de cobranza que afecten el honor o involucren tratos abusivos que dañen al consumidor que se reputa deudor.

En ese orden, si bien la empresa acreedora, o en su defecto la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultada a emplear los medios legales necesarios para lograr se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultada a emplear mecanismos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral, su imagen o incluso a terceros; por el contrario, el contenido de los medios o correspondencia debe ser redactado en forma respetuosa, informativa y concisa, es decir, no debe incluir elementos difamatorios o injuriantes, ni calificativos denigrantes.

En consecuencia, para que se configure la referida infracción, es necesario que se acredite, mediante los medios probatorios pertinentes y conducentes, la utilización directa o por terceros contratados por la proveedora denunciada, de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo en perjuicio del consumidor, en la gestión de cobros.

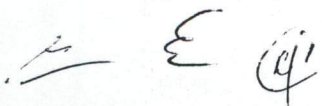
A. Una vez señalado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos 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. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que 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 científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante 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, 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.

B. En el presente caso, el consumidor anexó a su denuncia la documentación siguiente:

1) Fotocopia del documento denominado "AVISO DE COBRO PÚBLICO", dirigido al señor _____ en el cual, entre otros aspectos, se le requiere solventar obligaciones pendientes "ya que tiene una deuda en mora" (folio 4).



2) Fotocopia con detalle de dirección y teléfono de contacto -atribuido al emisor del aviso de cobro, según lo consignado en el detalle de la denuncia- (folio 3).

3) Fotocopia confrontada de dos recibos de pago con terminación en número realizados ante la proveedora denunciada, en las fechas doce y catorce de septiembre de dos mil once, por las cantidades de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$50.00) y cuatro mil doscientos veintitrés dólares con cuarenta y nueve centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$4,223.49), respectivamente (folio 15).

Por su parte, la proveedora denunciada incorporó la certificación de estados de cuenta a nombre del consumidor, vinculados a la tarjeta de crédito con terminación en número y correspondiente a las fechas comprendidas entre el corte del veintiocho de diciembre dos mil once y el corte del veintiocho de octubre de dos mil once (folios 35 al 106).

En relación a lo anterior, se tienen como hechos probados los siguientes:

Mediante la certificación de estados de cuenta de la tarjeta de crédito con terminación en número , se comprobó que el señor al ocho de septiembre de dos mil once, fecha de interposición de la denuncia, era cliente de y titular de la tarjeta de crédito en referencia (folios 35 al 106).

Por otra parte, a partir de la relación existente entre los estados de cuenta de folios 105 y 106, y los recibos de pago agregados a folio 15, se acreditó la liquidación de saldos pendientes vinculados a la tarjeta de crédito del consumidor.

Finalmente, no obstante que a folios 4 se encuentra agregado el "AVISO DE COBRO PÚBLICO", dirigido al señor se advierte que en el referido documento no consta el número de crédito asociado a la deuda reclamada, ni el nombre del acreedor que por sí mismo o a través de un tercero autorizado, realiza la gestión de cobro (folio 4).

C. En ese orden, este Tribunal advierte que en el transcurso del presente procedimiento sancionatorio, no se comprobaron los hechos presuntamente atribuidos a la sociedad denunciada, consistentes en realizar cobros injuriantes, difamatorios o de trato abusivo al consumidor, mediante hojas volantes pegadas en su vivienda y en los vidrios de su vehículo, debido a que no se acreditó tal circunstancia con la prueba pertinente, ni la vinculación inequívoca de la denunciada con los referidos cobros, específicamente, con el "aviso de cobro público" agregado por el consumidor, que sirvió de base para sustentar su denuncia. En otras palabras, no se comprobó que la gestión de cobro documentada mediante el referido aviso, la haya realizado u ordenado la sociedad denunciada.

En consecuencia, no se estableció que haya utilizado, directamente o por medio de terceros contratados para la gestión de cobros, medios injuriosos,

difamatorios o tratos abusivos, en perjuicio del consumidor , razón por la cual, debe absolverse a la referida sociedad.

III. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 36 inciso segundo y 39 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absolver* a -ahora de la infracción señalada en el artículo 39 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Notifíquese.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN



P/gc

