

301-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de la Libertad, a las ocho horas con treinta y un minutos del día uno se septiembre de dos mil diecisiete.

Por recibido el escrito de folios 43 al 45, firmado por el licenciado _____, apoderado de _____, así como la documentación que con el mismo se anexa de folios 46 al 62 y el disco compacto de folio 63. En dicho escrito se exponen argumentos de fondo, los cuales serán valorados en la presente resolución.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias –en adelante CSC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra _____, por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–; y, habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor manifestó en su denuncia que en el mes de agosto de dos mil once, intentó pagar una compra de supermercado con su tarjeta de débito con terminación en número _____; sin embargo, ésta fue rechazada por falta de fondos en su cuenta de ahorros con terminación en número _____, en la cual recibe los abonos de su empleador. Agregó que, quince días después, la proveedora le comunicó que por error retuvo de su cuenta de ahorros la cantidad de cuatrocientos setenta dólares de los Estados Unidos de América (\$470.00), por lo que tal cantidad sería reintegrada en el mes de septiembre de dos mil once, sin embargo a la fecha de interposición de la denuncia (enero de dos mil doce), no se había hecho efectivo dicho reintegro.

Agregó que, según lo informado por la proveedora, el dinero fue retenido en concepto de un saldo pendiente vinculado a la tarjeta de crédito con terminación en número _____, de la cual también es titular; sin embargo, posteriormente verificaron que la referida tarjeta de crédito fue cancelada el diecinueve de noviembre de dos mil siete, mediante el cheque número _____, extendido por el _____ por un monto de quinientos noventa y un dólares con treinta y cuatro centavos de dólar de los

Estados Unidos de América (\$591.34), el cual fue pagado en la sucursal número 657 de la proveedora denunciada, según el comprobante respectivo.

El consumidor solicitó en el CSC, el reintegro de la cantidad retenida indebidamente.

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 apoderado de la proveedora denunciada, contestó en sentido negativo los señalamientos vertidos en el presente procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, mediante el escrito de folios 43 al 45 manifestó que no ha existido ninguna falta de su mandante a la LPC o al contrato suscrito con el señor _____, sino que los cobros efectuados a su tarjeta de débito, corresponden a transacciones exitosas realizadas en las horas y fechas registradas por los cajeros electrónicos, no habiéndose reportado ninguna anomalía en ellas. Afirmó, que el banco no fue informado de extravío o hurto de la referida tarjeta de débito, por lo que según el tenor del contrato, es responsabilidad del tarjetahabiente el buen uso de la misma, así como de la clave o código de acceso.

II. El artículo 43 letra e) de la LPC, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, establecer si existe alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos para la prestación de los servicios contratados con los consumidores, en relación a los hechos denunciados.

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 reclamó por el servicio de cuenta de ahorro (*sin libreta*), convenido mediante el “CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO-CUENTA PLANILLERA”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio (en adelante C.Com.), tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”. En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorro creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad a lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com, el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que no obstante los depósitos bancarios de dinero en cuentas de ahorro y corriente están regulados en el C.Com., la Ley de Bancos (en adelante LB), emitida por Decreto Legislativo número 697, del dos de septiembre de mil novecientos noventa y nueve, vigente desde el ocho de octubre del mismo año, modificó tácitamente lo relativo a estas figuras, al constituirse como ley especial en la materia. Por ejemplo, los artículos 1207 y 1193 del C.Com. únicamente hacen mención de la libreta de ahorros como medio de comprobación de las operaciones que se realicen en las cuentas; mientras que en el artículo 56, letra l) de la LB, se estipula la facultad de los bancos de poder celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas



66

automatizados, entre los cuales se encuentra el uso de cuentas de ahorro y libretas electrónicas, tarjetas plásticas con banda magnética (tarjetas de débito) con sus respectivos códigos secretos, cajeros automáticos y plataformas de servicio en línea con usuarios personales y contraseñas secretas, entre otros.

Asimismo, en el artículo 56 letra f) de la LB, se entienden también incorporados los estados de cuenta correspondientes a libretas electrónicas, como medio de comprobación de las operaciones realizadas en cuenta de ahorro.

C. En el presente procedimiento, tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental de cargo y de descargo respectivamente, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal, en cuanto resulte pertinente y útil al *objeto de discusión del presente procedimiento, el cual se circunscribe a la retención de fondos indebida en la cuenta de ahorros del consumidor*, tal como éste alega en su denuncia.

En razón de lo anterior, este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

Con las fotocopias confrontadas del “CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO-CUENTA PLANILLERA” con terminación en número y sus anexos (folios 52 a 62), así como de la tarjeta de débito con terminación en número (folio 2), se comprobó la relación contractual existente entre el consumidor y la proveedora denunciada.

Mediante el estado de cuenta de la misma cuenta de ahorros antes referida a nombre del consumidor (agregado a folio 13, que fue remitido vía electrónica por personal de la proveedora denunciada, y el cual, aunque no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 1113 del C.Com. no fue impugnado por los medios pertinentes), se acreditó un total de treinta y seis movimientos realizados entre el veinte de junio de dos mil once y el veintidós de diciembre del mismo año, de los cuales, veintiséis de ellos corresponden a “débitos” y los diez restantes a “créditos” (abonos); entre estos últimos, se verificó la correcta aplicación de los depósitos de conformidad a los “comprobantes de ingresos y descuentos” emitidos por el empleador del consumidor y agregados de folios 15 al 19.

Además, se determina que durante el mes de agosto de dos mil once se realizó una compra en supermercado y un retiro de dinero en cajero automático, quedando un saldo de cuarenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América.

Por otra parte, al revisar las cantidades aplicadas en concepto de “débitos” en el período comprendido en el referido estado de cuenta, ninguna corresponde con los

cuatrocientos setenta dólares de los Estados Unidos de América (\$470.00) que el consumidor alega le fueron retenidos por parte de la proveedora.

Mediante la cláusula DECIMA PRIMERA del “CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO-CUENTA PLANILLERA” (folio 52 y siguientes) antes relacionado, se establece que: *“El Cliente acepta desde ya los débitos y créditos que se efectúen en su cuenta como consecuencia de la operación de este servicio (...)”*. Y continúa la misma cláusula en su parte final estableciendo que: *“Esta aceptación será siempre que el cliente no compruebe por los medios legales pertinentes que las operaciones efectuadas han sido efectuadas por terceros no autorizados por él ó por terceros como consecuencia de la violación a las medidas de seguridad de los bancos participantes, deficiencias en sus controles internos o por cualquier otra causa técnica u operativa atribuible a éstos (...)”*.

En razón de los hechos probados y de las condiciones contractuales antes relacionadas no se comprobó la realización de la transacción objeto de reclamo (folio 13), y tampoco existe prueba dentro del procedimiento que permita establecer que la proveedora denunciada retuvo la referida cantidad de dinero y ofreció reintegrarla; es decir, que no se comprobó que en la cuenta de ahorros del consumidor se haya realizado una retención de fondos indebida, por la cantidad de cuatrocientos setenta dólares de los Estados Unidos de América (\$470.00).

Por otra parte, a partir de la relación existente entre las fotocopias de la constancia de saldo adeudado (folio 3), del cheque emitido por el _____ a favor de la proveedora denunciada en fecha diecisiete de noviembre de dos mil siete (folio 3 vuelto) y del comprobante de caja, cuyo pago por la cantidad de quinientos noventa y un dólares con treinta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$591.34), fue destinado en la misma fecha a la tarjeta de crédito del consumidor (folio 4), se demostró, en congruencia con el hecho admitido por la proveedora, mediante el correo electrónico de folio 12, que la tarjeta de crédito del consumidor, en virtud de la cual se atribuye la retención indebida de cuatrocientos setenta dólares de los Estados Unidos de América (\$470.00) en su cuenta de ahorros, se encuentra cancelada desde el diecinueve de noviembre de dos mil siete.

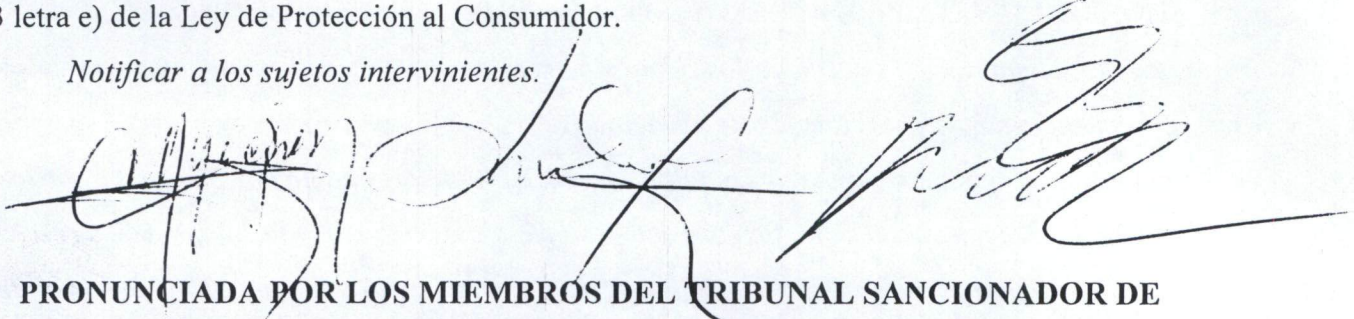
En consecuencia, al no configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, resulta procedente absolver a la proveedora denunciada, en relación a dicha infracción.

III. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 43 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de

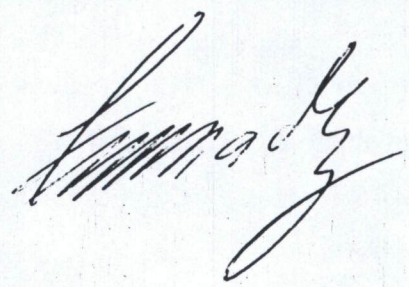
Protección al Consumidor, y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

Notificar a los sujetos intervinientes.



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



P/Er