

17-12 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día diez de noviembre de dos mil diecisiete.

En virtud de que en las actas agregadas al presente expediente a folios 130 y 268, se consignó que se dejó aviso de notificación de las resoluciones de fechas [redacted] y [redacted], por no haberse encontrado a los [redacted] y [redacted] respectivamente, ni persona que pudiese recibir las notificaciones, y habiendo transcurrido el plazo legal para que los denunciantes acudieran al Tribunal, se deben *tener* por efectuadas las notificaciones respectivas, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

Por recibidos los escritos (folios 131-132 y 270-271) presentados el día [redacted] firmados por el [redacted] en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora denunciada, a través de los cuales contesta el requerimiento de información realizado por este Tribunal en las resoluciones de folios 125 y 264; y en vista de que ha acreditado su personería, se le da intervención al referido profesional en el carácter en que comparece.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC—, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los [redacted] contra la proveedora [redacted] de los Municipios de [redacted] ([redacted]), por la supuesta infracción tipificada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante [redacted] —, por realizar cobros indebidos en perjuicio de los denunciantes.

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 [redacted], se hacen las consideraciones siguientes:

I. En sus denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor [redacted] expuso que se encuentra en mora en el crédito de vivienda adquirido con la proveedora, agregando que ha recibido notas de cobro de la [redacted] e [redacted] en las que le informan que la referida entidad es la única sucursal autorizada para realizar ese tipo de cobros, ya que, con ellos contrajo la deuda; por lo anterior, solicitó al [redacted] la entrega de los documentos de obligación, así como que le aclaren el procedimiento realizado para la amortización



de pagos a efectos de determinar si han realizado algún cobro indebido, y en caso afirmativo, se proceda con la reversión de los mismos y de los intereses generados por éstos.

Por su parte, la señora [redacted] sostuvo que es titular de dos créditos contratados con la proveedora —identificados con las referencias número [redacted] y [redacted], indicando que durante el período de octubre de 2004 a julio de 2009, realizó abonos en la [redacted]

[redacted] que ascienden a la cantidad detallada en su denuncia, la cual no ha sido aplicada a sus créditos por parte de la proveedora denunciada. Asimismo, señaló que [redacted] de [redacted] le notificó que se encontraba en mora en sus pagos, y que debía pagar de inmediato la deuda; por lo anterior, presentó un reclamo ante la denunciada, en donde le informaron que [redacted] le no estaba autorizada para recibir pagos, que no reconocían los abonos realizados a la misma, y que no podían aplicar dichos pagos a las cuentas adquiridas con la denunciada.

Finalmente, aclaró que los saldos en mora reflejados por [redacted] de [redacted] difieren de los reportados por [redacted] de [redacted] y que, a partir de agosto de 2009 aproximadamente, dejó de realizar abonos a sus créditos; por consiguiente, solicitó al [redacted] la entrega de los documentos de obligación originales de ambas obligaciones, así como, la aplicación de los abonos que realizó desde octubre de 2004 a la fecha de interposición de la denuncia en [redacted]

II. Se siguió el procedimiento establecido en los artículos 143 y siguientes de la [redacted] abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, cuyo apoderado general judicial con cláusula especial negó que su representada — [redacted] de [redacted] del Área Metropolitana de San Salvador, que puede abreviarse [redacted] según fotocopia confrontada de poder de folios 114 al 116 y 252 al 254—, haya incurrido en infracción alguna, afirmando que la entidad que se encuentra realizando los cobros a los denunciados no es la entidad legalmente autorizada, y que no poseen sucursal alguna en el municipio de [redacted] únicamente en los municipios de [redacted] y [redacted]. Basado en tales circunstancias, el apoderado de la proveedora denunciada opuso la excepción perentoria de ineptitud de la demanda por falta de legítimo contradictor (folios 62-63, y 202-203).

También, acotó que las notas de cobros, comprobantes de pago y estado de cuenta de fecha 5/11/2010 (folio 4) poseen una dirección y sello que no corresponden a su mandante. Además, manifestó que los denunciados no realizan abonos a sus obligaciones desde el día [redacted] y [redacted] respectivamente; aclarando, que los documentos de obligación constan en poder de la denunciada. Finalmente, presentó prueba documental y testimonial para desvirtuar la infracción atribuida.

III. Previo a realizar un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia planteada, es procedente resolver la interposición de excepción perentoria de ineptitud de la demanda por falta de legítimo contradictor alegada por el apoderado de la proveedora denunciada (folios 62-63, y 202-203), por considerar que los denunciantes no han cumplido con su obligación de pago, de conformidad a lo consignado en los estados de cuenta que agregó a su escrito, reiterando que los documentos contractuales originales se encuentran en custodia de su mandante.

Al respecto, es necesario acotar, que en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, la legitimación pasiva corresponde al proveedor a quien se le atribuye el cometimiento de una conducta constitutiva de alguna de las infracciones establecidas en la , ya sea en razón de haber entablado una relación de consumo de la cual derive un daño concreto a uno o varios consumidores; por la puesta en riesgo o peligro de los derechos de los consumidores; o por el incumplimiento de una obligación o prohibición previamente establecida, como es el supuesto del caso particular en análisis.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, se realizó el estudio de admisibilidad de las denuncias, y debido a que a partir de los documentos presentados por los consumidores, se acreditaron indicios suficientes de que la proveedora conocida como estableció con los denunciantes una relación de consumo —en calidad de acreedor crediticio de los mismos— y que es a dicha Asociación a la cual los consumidores denunciantes le atribuyen la conducta ilícita de realizar cobros indebidos, se procedió a iniciar el trámite regulado en los art. 144 y siguientes de la LPC.

La eventual circunstancia de un error en la persona denunciada, basada en la conducta indebida de un tercero, como lo alega el apoderado de la denunciada, debe ser probada; y, por consiguiente, al no haber sido presentada prueba idónea y pertinente que permita establecer de forma inequívoca la falta de participación de la en la conducta denunciada, la falta de legitimación no puede ser dilucidada sin realizar un análisis y valoración íntegra de la prueba vertida en el procedimiento. En consecuencia, este Tribunal debe declarar *sin lugar* la excepción perentoria de ineptitud de la demanda por falta de legítimo contradictor opuesta por la denunciada, cuyo análisis y resolución se encuentra íntimamente vinculado con la valoración de la prueba sobre los hechos objeto de la controversia planteada, lo cual será realizado en la presente resolución.

IV. El artículo 44 letra e) de la establece que constituye una infracción muy grave: "...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores". Asimismo, el artículo 18 de la referida ley dispone que queda prohibido a todo proveedor por considerarse como práctica abusiva

APD E

lo siguiente: (...) c) "Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor".

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

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 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 a cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

V. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción al artículo 44 letra e) de la por realizar cobros indebidos en perjuicio de los denunciantes.

A. Al respecto, el artículo 146 de la 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 valoradas 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 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. Además, es menester señalar que el presente caso, respecto del fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la , por lo que conforme a dicha disposición “*se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor*”.

En el artículo 414 del I, se establece que existen presunciones legales, que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), en razón de las cuales “*la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*”.

En ese caso, “*la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*”.

Jurídicamente, la presunción legal se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base, o el hecho base —*también conocido como indicio*—, recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente caso, consta agregada prueba documental y testimonial, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, por medio de las fotocopias confrontadas de mutuos con garantía hipotecaria de fechas otorgadas por la “

y
a nombre del señor —en proindiviso con la

— (folios 64-69, y 133-138), y del 16/08/2002, a nombre de la señora (folios 204-209, y 274-279), quedó comprobado que los denunciantes

P E

recibieron de parte de la referida Asociación, ciertas cantidades de dinero a título de mutuo con garantía hipotecaria por el plazo y bajo las condiciones detalladas en los referidos documentos, con los cuales se comprueba la relación contractual de los denunciados con la proveedora denunciada.

Además, en la letra B) romano IV) de los referidos contratos, se consigna la forma en que los consumidores debían efectuar los pagos; y, en la parte final de dicha cláusula se establece expresamente que

Ahora bien, con el estado de cuenta "Fondos en fideicomiso administrados por de folio 33, se consigna que el último pago realizado por el consumidor fue el

Además, mediante el original de estado de cuenta de vivienda crédito vencido (folio 148) de fecha , asignado a la referencia on fecha de vencimiento del emitido por la s en calidad de contadora de la proveedora denunciada, se acreditó el saldo pendiente de pago al que el consumidor sólo canceló una cuota en fecha aunado a ello, ha quedado establecido que la emitió avisos de cobro con el objetivo de solventar la situación de mora del consumidor (folios 5, 34, 37, 40 y 42).

Por otra parte, en relación a la señora , constan agregadas las fotocopias confrontadas de comprobantes de pago de adjudicatarios emitidos por la

conocida como

conforme al siguiente detalle —en orden cronológico ascendente—:

Nº DE COMPROBANTE	Nº PRÉSTAMO	PERÍODO DE PAGO	FECHA DE RECEPCIÓN DE PAGO	FOLIO
1908	No consta	Abril y mayo 2001	ilegible	160
2938	T 819.01 y M 920.58	Julio 2001	03/08/2001	
4253	No consta	No consta	30/09/2001	159
3669		No consta	02/09/2001	
4861		No consta	28/10/2001	
6266	07579 tipo T y 12615 tipo M	Noviembre y diciembre 2001	05/02/2002	158
7712		Enero y febrero 2002	05/04/2002	
9480		Marzo a mayo 2002	28/06/2002	
11425		Agosto y septiembre 2002	27/09/2002	
11962	07579 tipo T y 12615 tipo M	Octubre 2002	28/10/2002	157
12910		Noviembre y diciembre 2002	20/12/2002	
13478		Enero 2003	27/01/2003	
14792		Febrero, marzo y abril 2003	22/04/2003	
15362		Mayo y junio 2003	27/06/2003	
16373	07579 tipo T y 12615 tipo M	Julio y agosto 2003	05/09/2003	155
17408		Septiembre y octubre 2003	28/11/2003	
17798		Noviembre-diciembre/año ilegible	19/12/2003	
18991	07579 tipo T y 12615 tipo M	Enero-febrero 2004	27/02/2004	154
20700		Marzo-abril-mayo 2004	21/05/2004	
22100		Junio y julio/2004	30/07/2004	
22953		Agosto y septiembre 2004	08/10/2004	

Nº DE COMPROBANTE	Nº PRÉSTAMO	PERÍODO DE PAGO	FECHA DE RECEPCIÓN DE PAGO	FOLIO
23464/23466		Octubre y noviembre 2004	17/12/2004	
24056		Diciembre 2004	28/01/2005	
26110	Incompleto	Enero y febrero 2005	24/06/2005	165
26222		Marzo, abril y mayo 2005	12/08/2005	
28074		Junio y julio 2005	30/06/2006	
28628		Agosto y septiembre 2005	01/09/2006	164
30309	07579 tipo T y 12615 tipo M	Octubre y noviembre 2005	30/04/2007	
30664		Diciembre 2005 y enero 2006	04/06/2007	
30417		Febrero y marzo 2006	30/06/2007	163
30500		Abril y mayo 2006	07/08/2007	
31506		Ilegible	06/10/2007	
31558	Ilegible	Ilegible	05/11/2007	162
31599		Ilegible	04/12/2007	
31152	07579 tipo T y 12615 tipo M	Diciembre 2006 y enero 2007	09/04/2008	161
31936		Febrero y marzo 2007	03/07/2009	

Con dichos documentos, se acreditaron los abonos efectuados por la denunciante en los préstamos asignados a los números y en las fechas arriba detalladas, a excepción de los recibos números 1908, 4253, 3669, 4861, 6266, 26110, 31506, 31558, y 31599, en los que la información aparece incompleta o es ilegible y no se puede determinar a cuál préstamo fueron aplicados los abonos, así como el recibo número 2938 que corresponde a otro número de préstamo.

También, se comprobó que los referidos abonos no coinciden con los descritos en el estado de cuenta de vivienda crédito vencido de fecha , asignado a la referencia : con fecha de otorgamiento del el cual se encuentra firmado por la en calidad de contadora de la proveedora (folios 280 al 282); y, que la denunciante canceló el día el crédito de vivienda que adquirió con la denunciada, lo cual consta en la fotocopia confrontada por Notario de factura le la misma fecha, emitida por la y - (folio 283).

Ahora bien, en el acta de la declaración testimonial de la señora —folios 122 y 123—, quien labora para la proveedora como jefe operativo, manifestó que es la encargada de la operatividad, contabilidad y créditos, que no trabajan con la agencia de Ilopango desde el día : fecha en la que destituyeron a los cinco miembros de Junta Directiva y nombraron nueva junta. Respecto de las cuentas pendientes de cobro, indicó que dichas gestiones las realiza la vía telefónica por medio de su persona y la que la proveedora ha recibido de parte de los usuarios los avisos de cobro efectuados



por la de y que, la persona que realiza dichas gestiones de cobro no labora para la denunciada; asimismo, aclaró que la proveedora cuenta con la documentación contractual que le faculta a realizar los cobros, en virtud del acuerdo alcanzado entre el gobierno de Italia y las Naciones Unidas (folio 77 al 84 y del 216 al 223).

Además, en relación a la obligación crediticia del —cuenta en pro indiviso con la —, aseguró que éste únicamente canceló una cuota del contrato de mutuo, encontrándose en mora desde el señalando que la denunciada llegó a un acuerdo de pago con el , en razón de la denuncia presentada en la Defensoría del Consumidor por los cobros realizados por la e Ilopango; sin embargo, el referido acuerdo no fue cumplido, ya que el denunciante no se volvió a presentar en las oficinas de la denunciada, sin recibir respuesta alguna de parte del mismo.

Por su parte, la quien se desempeña como gestora de créditos de la denunciada, sostuvo en su declaración, respecto del : — acta de folio 124—, que se encuentra en mora en su cuenta desde el , acotando que éste no cumplió con el acuerdo de pago alcanzado con la de y que, el último cobro efectuado al mismo por la denunciada fue en el mes de noviembre del año 2011.

En cuanto a la —acta de folios 261 y 262—, expuso que el último pago efectuado a su cuenta fue en el mes de julio del año 2004, que la denunciada *le explicó que la oficina de Ilopango dejó de formar parte de partir del mes de julio de 2004*, razón por la cual los pagos que abonó a partir del mes de agosto de 2004 no podían tomarse en cuenta, ya que no aplicaron a la cuenta que legalmente posee con la denunciada, sino que fueron recibidos de forma indebida por le Ilopango, agregando que *la proveedora realizó dos gestiones de cobro a la denunciante en fecha que le advirtió verbalmente en la cita del que no debía seguir pagando en la oficina de Ilopango*, ya que ésta siempre pagó en dicha oficina. Por último, manifestó que la denunciada informó a todos los clientes mediante una circular de la situación de la de así como del lugar donde debían realizar los pagos, porque ésta última también se encontraba realizando gestiones de cobro a los mismos.

Finalmente, con las fotocopias confrontadas de acta N° 7 de Asamblea General Extraordinaria de fecha (folios 72 al 76 y 211 al 215), acta de última reunión tripartita de fecha (folios 77 al 81 y del 216 al 220) y acta de entrega de documentos sin fecha

(folios 82 al 84 y 221 al 223) quedó establecida la problemática institucional de la proveedora denunciada, situación que generó la destitución de los miembros de junta directiva que se encontraba vigente hasta dicha fecha, el nombramiento de una nueva junta, y la entrega de los documentos de obligación suscritos por los denunciantes a la denunciada.

En ese orden, ha quedado comprobado que: (i) los consumidores suscribieron un mutuo con garantía hipotecaria con la

“conocida como (ii) que *todo pago se haría en el lugar designado por la referida proveedora*; (iii) que los consumidores realizaron pagos (al menos uno en el caso del después de las fechas de suscripción de los contratos, los cuales han sido reconocidos por la proveedora; y, (iv) que no consta la prueba idónea en la que se acredite que se les informó debidamente a los consumidores, el cambio o nuevo lugar para la imputación del pago.

Y es que, no se acreditó jurídicamente que la , se haya disuelto, es más, según copia certificada de escritura pública de poder otorgado al apoderado de la denunciada, se confirma que dicha entidad, al , mantenía su denominación, en la que siempre se incluía al municipio de Ilopango.

Aunado a lo anterior, ha quedado acreditado que la falta de notificación del cambio del lugar donde debían realizar el pago de sus obligaciones crediticias, generó que los consumidores realizaran abonos —*de buena fe*— en los lugares donde siempre habían realizado los mismos:

y de conformidad con el art. 1459 del Código Civil —en adelante C.C.— *si hubiere mudado de domicilio el acreedor entre la celebración del contrato y el pago, se hará siempre éste en el lugar en que sin esa mudanza correspondería, salvo que las partes dispongan de común acuerdo otra cosa.*

Pero, en el presente procedimiento no se ha comprobado de forma fehaciente que al menos se les haya notificado de forma oportuna dicha situación a los consumidores, lo cual los colocó en desventaja frente a la proveedora denunciada, puesto que un consumidor promedio no está supuesto a conocer los problemas internos de dicha Agencia, y así se violó el derecho básico de información de los consumidores.

En ese sentido, trasladar la responsabilidad de dicha omisión de información a los consumidores, resulta contrario a la ley, pues “*quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves, a que se crea, conforme a los usos del comercio que alguna persona está*

facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación frente a terceros de buena fe, la cual se presume, salvo prueba en contrario”, de conformidad con lo previsto en el art. 979 del Código de Comercio.

En el expediente no consta que la denunciada haya comprobado fehacientemente, mediante los instrumentos que la ley le franquea, que los abonos efectuados por los consumidores en la [redacted] hayan sido realizados a persona distinta de la acreedora; más aún, cuando en los comprobantes de pago y los estados de cuenta entregados a los consumidores, se consignan el nombre de la proveedora; y, de forma específica, en los recibos de pago de la señora [redacted] consta un sello de dicha entidad.

En razón de lo anterior, de la valoración de la totalidad de las pruebas aportadas en el presente procedimiento según las reglas de la sana crítica (artículo 146 inciso final [redacted]), si bien se ha comprobado la mora de los consumidores y existen indicios de que la misma está relacionada con la inseguridad de los consumidores en cuanto al reconocimiento de los pagos, también ha quedado establecido que los saldos pendientes establecidos por la denunciada así como el cobro de los mismos han generado un menoscabo en los derechos de los denunciantes, al cobrarles nuevamente lo que pagaron en la [redacted] ya que, conforme a lo establecido en el artículo 1441 C.C., la denunciada tendría que reconocer los pagos efectuados por el [redacted] hasta el [redacted] y, en el caso de la [redacted] los pagos efectuados desde el año 2001 al mes de marzo 2007, detallados anteriormente en la tabla de pagos incorporada en esta resolución,

Como consecuencia, este Tribunal concluye que la [redacted] conducta atribuida a la proveedora denunciada se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la [redacted] por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los denunciantes consistentes en efectuar cobros indebidos.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable, según lo regulado en el art. 40 de la [redacted]

Así, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la [redacted], actuando con negligencia grave, debido a que, la proveedora omitió informar en debida forma y oportunamente a los consumidores sobre la situación

irregular que le afectaba, lo que trajo como consecuencia una carga a los consumidores que no deben asumir, dando como resultado la violación a los derechos de información y económicos de los mismos.

VI. Establecido lo anterior, al configurarse la infracción considerada como muy grave, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la *conforme al cual las infracciones muy graves se sancionarán con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

A efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la , podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

En el presente caso, debe considerarse que la proveedora denunciada es una asociación de carácter mixto sin fines de lucro, que tiene como uno de sus fines el potenciamiento del desarrollo humano sostenible de la y justamente por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la particularmente en cuanto a la gestión de cobro de las deudas de los créditos para vivienda adquiridos por sus clientes.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que la proveedora realizó cobros indebidos que causaron un evidente desequilibrio a favor de la misma, dando como resultado la violación a los derechos económicos de los denunciantes, puesto que erogaron cantidades de dinero que no fueron aplicadas a sus créditos. Además, se ha determinado la culpabilidad de la

conocida como en el cometimiento de dicha infracción.; en consecuencia, se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 47 de la misma normativa.

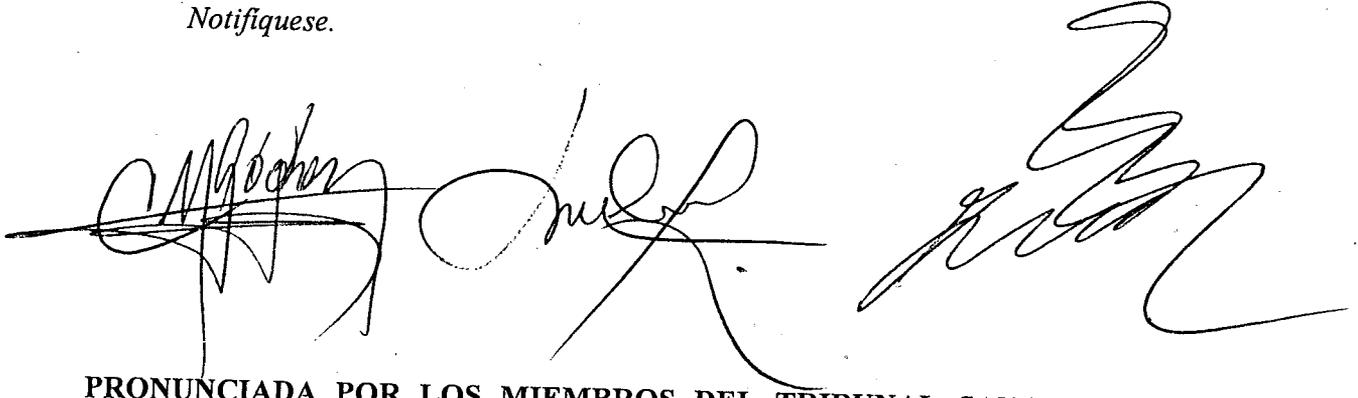
VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 18 letra c), 44 letra e), 47, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

Sancionar a conocida como on la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.00)**, equivalentes a *diez salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56

del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley por realizar la práctica abusiva de cobros indebidos prohibida en el artículo 18 letra c) de la misma Ley en perjuicio de los consumidores

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.

G/e

