

1015-12

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

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 Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se hacen las consideraciones siguientes:

I. 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 consumidor () contra la proveedora (), por la supuesta comisión de la infracción muy grave contemplada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 18 letra c), por efectuar cobros indebidos en perjuicio de los consumidores.

El consumidor manifestó que considera que la proveedora le está cobrando de más en relación a los () s correspondientes a su () vinculado a la cuenta con terminación en número (), ya que es poca la cantidad de dinero que le abonan a capital. En consecuencia, solicitó en el CSC que se realizara una revisión de su préstamo con el propósito de identificar la existencia o no de cobros indebidos.

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

Mediante el escrito de folios 56 al 57 el licenciado () apoderado de la proveedora denunciada manifestó que su representada cumplió con la aplicación de los pagos en las fechas y montos en que fueron efectuados por el consumidor, siendo el consumidor quien incumplió con las obligaciones crediticias previamente establecidas y aceptadas por el mismo, al realizar los abonos correspondientes de forma irregular. Agregó además, que su representada ha cumplido a cabalidad con la imputación de pagos regulada en la Ley de Bancos —en adelante LB—. En consecuencia, solicitó exonerar a () de la infracción que se le atribuye.

III. Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora el análisis de los elementos constitutivos de la infracción atribuida a la proveedora denunciada.

El artículo 44 letra e) de la LCP tipifica como infracción muy grave "*Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los*

consumidores”.

En relación con la configuración del referido ilícito administrativo, el artículo 18 letra c) de la LPC dispone como práctica abusiva *“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, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse indebido: la falta de autorización o solicitud del consumidor, y el silencio del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

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

IV. 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.

A. 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 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 procedimiento, los sujetos intervinientes presentaron prueba documental, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal.

Mediante la fotocopia certificada del "Contrato de Apertura de Crédito con o sin Garantía Prendaria" (folios 58-64) suscrito en fecha 26/05/2011, correspondiente a la cuenta con terminación en número *****2544 se comprobó la relación contractual existente entre el consumidor y la proveedora.

Asimismo, de conformidad a la cláusula número 19 del referido contrato, mediante la fotocopia simple del pagaré librado a favor de la proveedora (folio 10), se acreditó, entre otros aspectos, las condiciones particulares generadas a partir del préstamo otorgado al consumidor, el cual, además del número de cuenta antes relacionado, se identifica con la referencia y pedido con terminación en número *****36318. Entre las condiciones señaladas se identifican:

Condiciones del Préstamo Ref. N° *****36318	
Fecha de otorgamiento	26/05/2011
Monto otorgado	\$600.00
Tasa interes anual (nominal y efectiva)	76.93%
Plazo	78 semanas
Forma de pago	78 cuotas de \$13.00 pagaderas semanalmente a partir del 7° día de la disposición del préstamo
Cargo por mora	Hasta \$5.00 más IVA

Por medio de la fotocopia simple del estado de cuenta (folios 11 y 12) y la certificación emitida por el (folios 65 al 66), se demostró que ésta efectivamente otorgó al consumidor el préstamo en referencia de conformidad a la mayoría

de condiciones relacionadas en el pagaré de folio 10. Conjuntamente se acreditó la aplicación de pagos realizados por el consumidor desde el 7/6/2011 hasta el 5/1/2012.

Finalmente, este Tribunal advierte que la tasa de interés reflejada en los estados de cuenta referidos no coincide con la del pagaré, pues en la certificación emitida por el Gerente de Auditoría (folios 65 al 66) se consigna una tasa de interés nominal de 151.25% en concepto de *tasa de interés nominal anual*, y en la fotocopia simple del estado de cuenta (folios 11 y 12) aparece una tasa de interés de 77.14%, cuando la tasa de interés a la que se obligó el consumidor asciende a un 76.93%. Asimismo, en ambos estados de cuenta se establece como *cuota semanal* la cantidad de \$19.50, siendo aplicable en su lugar la cuota de \$13.00 –que es la establecida en el pagaré respectivo– únicamente en caso que tal pago se efectúe de forma puntual. Ninguna de las incongruencias señaladas tiene asidero contractual, por lo que para efectos de identificar posibles cobros indebidos, sólo se tendrán por válidas las condiciones reconocidas por el consumidor en el pagaré respectivo.

C. Analizadas las condiciones establecidas en la documentación relacionada, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por el consumidor, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales y cargos por mora, así como, la respectiva amortización del capital adeudado, todo a la luz de lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC; considerando en consecuencia, los saldos diarios pendientes de cancelar, con base en el año calendario y utilizando la fórmula de cálculo de interés simple siguiente:

$$\text{Interés} = \text{Capital} \times \text{Tasa de Interés} \times \text{Tiempo}$$

Por tanto, examinados cada uno de los pagos efectuados entre las fechas 26/05/2011 y el 05/01/2012, se determinó una diferencia de \$120.91 en concepto de saldo de capital, misma que comenzó a acumularse significativamente a partir del pago realizado el 24/08/2011, como resultado de un cálculo indebido de intereses nominales, afectando en consecuencia, la amortización del capital.

Una vez efectuado el último pago identificado con el número de operación “60”, el saldo de capital del préstamo debió reflejar un monto pendiente de pago por la cantidad de \$281.45; mientras que la proveedora reflejó en su estado de cuenta la cantidad de \$401.77 (folio 66). Sin embargo, en la misma fecha, mediante las operaciones número “61” y “62” la proveedora liquidó el saldo de \$401.77 en concepto de capital (folio 12) y \$409.96 en concepto de interés (folio 66), respectivamente.

Al respecto, este Tribunal concluye, que no obstante el saldo pendiente reflejado en el préstamo fue liquidado en su totalidad, la diferencia identificada previo a la referida liquidación

(\$120.91), corresponde a un cobro indebido conforme a lo expuesto en el romano III de esta resolución, configurándose así la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Por consiguiente, corresponde *sancionar* a la proveedora denunciada por la referida infracción.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, 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.

A partir del análisis realizado en el préstamo del señor _____, debe tomarse en cuenta que la proveedora denunciada, aplicó cobros indebidos en concepto de intereses nominales, siendo éstos calculados conforme a condiciones diferentes a las convenidas expresamente con el consumidor; por lo que, la proveedora actuó con dolo, al ocasionar una afectación negativa en la amortización del referido préstamo. Por tal motivo, es *procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC*.

V. Para fijar el monto de la sanción correspondiente a la infracción cometida por _____, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la LPC. Al respecto, el artículo 47 de la citada ley señala que: "*Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*"

En el artículo 49 de la misma ley, se establece que para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: 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, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que _____, desarrolla _____, y que, por tratarse de una _____, 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 LB; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las disposiciones contenidas en la LPC y demás leyes aplicables, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento del sistema financiero.

Además, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en tal infracción a la ley de forma dolosa, y ocasionó menoscabo al patrimonio del consumidor, ya que hasta el momento de la interposición de la denuncia, se aplicaron cobros indebidos en concepto de intereses nominales, calculados conforme a condiciones diferentes a las convenidas expresamente con el consumidor, generándose una afectación negativa en la amortización del capital del préstamo; siendo la proveedora denunciada, responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica del consumidor.

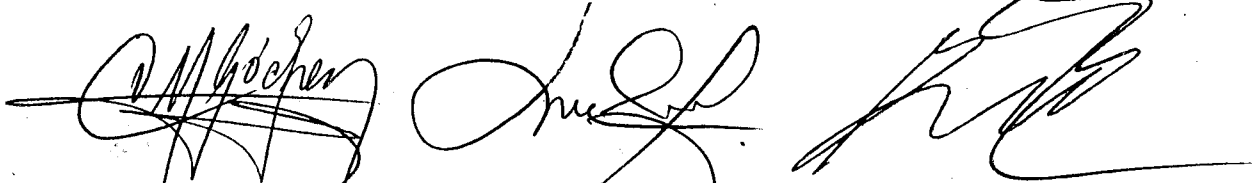
VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar a _____, con la cantidad de **CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,386.00)**, equivalentes *veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el consumidor.

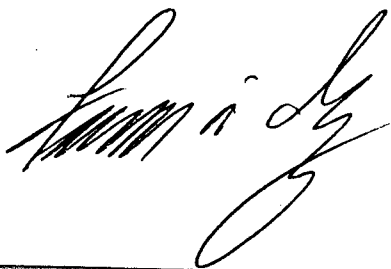
En observancia al inciso tercero del artículo 149 de la LPC, la sanción impuesta a la proveedora denunciada deberá hacerse efectiva *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado.*

El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, *se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.*

b) Notificar a los sujetos intervinientes.



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



P