

1072-12

**TRIBUNAL Sancionador de la Defensoría del Consumidor:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

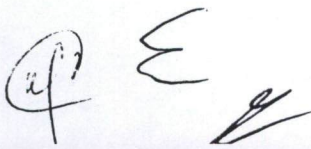
El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según los artículos 112 y 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la [redacted] [redacted] Responsabilidad [redacted] [redacted], que puede abreviarse [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, en perjuicio del consumidor.

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. En la denuncia interpuesta por el señor M<sup>r</sup> [redacted] [redacted], éste manifestó haber contratado con la proveedora un crédito personal por [redacted] con un plazo de 2 años, pero cayó en mora y desde el mes de febrero de 2010 no realizó abonos sino hasta enero de 2012, llegando a un acuerdo de pago con la proveedora en el que se comprometió a abonar [redacted] semanales pero que en el último recibo de pago a la fecha de interposición de la denuncia, reflejaba un saldo pendiente por [redacted] con lo que no estaba de acuerdo y solicitaba se hiciera una revisión de la aplicación de sus pagos para determinar si existieron 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, quien manifestó por medio de apoderado que a la fecha de vencimiento estipulada en el contrato de crédito suscrito por las partes, el consumidor solamente había pagado 6 de las 24 cuotas esperadas para tal fecha, razón por la que se realizaron gestiones de cobro para recuperar la deuda, llegando a un acuerdo de pago después de aproximadamente 16 meses en mora, situación que generó intereses moratorios y cobros de IVA, por lo que consideraba que no existían cobros indebidos.

III. La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 18 letra c). Según lo dispuesto en la primera parte de dicho precepto legal, se considera práctica abusiva y queda prohibido a todo proveedor *efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor.*





La comisión de la conducta descrita por parte de la proveedora conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción muy grave “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”. En consecuencia, para que se configure la referida infracción, es necesario que se acredite, mediante los medios probatorios pertinentes y conducentes, la realización directa o por terceros contratados por la proveedora denunciada, de cobros indebidos que causen perjuicio al consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo de ley.

**IV.** 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 contenida en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.

**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 Código Procesal Civil y Mercantil —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, debe 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, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición “se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor”.

En el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM—, 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.

Aclarado lo anterior, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

V. En el presente procedimiento sancionatorio, tanto la parte denunciante como la denunciada aportaron prueba documental. El consumidor agregó a su denuncia copia confrontada de recibos de pago (folio 3 a 5) en los que se comprueban los pagos realizados por el consumidor en los meses de enero y febrero de 2012 y se refleja un saldo total en mora por [redacted] al 22 de febrero de 2012, el cual incluía capital e intereses vencidos, mora y gastos; con lo que se comprueba que el consumidor realizó dichos pagos a la [redacted] y que en el comprobante de pago de folio 3 se consignó el saldo total en mora al 22 febrero de 2012.

Por parte de la proveedora denunciada, se incorporó una copia simple de contrato de [redacted] (folios 31 y 32), suscrito por el señor [redacted] en fecha 12 de mayo de 2009, en el que se consignó que el consumidor recibió a título de mutuo [redacted] pagaderos en un plazo de 24 meses, mediante igual número de cuotas vencidas y sucesivas de [redacted] cada una a ser canceladas el día 12 de cada mes, con una tasa de interés del [redacted] anual sobre saldos, y un interés moratorio igual a la sumatoria de la tasa de interés corriente más un interés del [redacted] sobre los saldos en mora. Con dicho documento se comprueba la relación contractual existente entre las partes y las condiciones a las que se obligó el consumidor.

La proveedora presentó además una constancia de aplicación de pagos (folio 33), extendida por la contadora general y el gerente general de la C [redacted] con fecha 4 de diciembre de 2012, con el que se comprueba que el consumidor realizó pagos irregulares desde el 26 de junio de 2009 hasta septiembre de 2009, realizando el siguiente pago en febrero de 2010 y posterior a este último pago no se refleja ningún otro por un espacio de aproximadamente 2 años. Los pagos

realizados en febrero de 2010 y enero y febrero de 2012, se han aplicado al saldo en mora, motivo por el que no se ve reflejada una disminución en el saldo de capital.

Finalmente, consta en el presente expediente administrativo, una plantilla de recálculo o reconstrucción de crédito (folios 6 a 11), elaborado por el área financiera del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en la que a petición del consumidor, se analizó si de acuerdo a las condiciones del crédito y los pagos realizados por él, se determinaba la existencia de cobros indebidos por parte de la proveedora denunciada, resultando de dicho análisis que con la información vertida no se considera la existencia de cobros indebidos.

De la prueba antes descrita y valorada por este Tribunal Sancionador se establece: i) la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y la proveedora denunciada, en razón de un crédito otorgado a favor del señor [redacted] por un monto de [redacted] a pagarse en 24 cuotas mensuales de [redacted] cada una; ii) la mora en la que incurrió el consumidor por pagos irregulares desde el otorgamiento del crédito; y iii) la inexistencia de cobros indebidos en el pago de la obligación contraída por el consumidor. En consecuencia, se determina que la proveedora denunciada no realizó cobros indebidos en los pagos que el consumidor efectuó, desvirtuándose de esta manera la presunción legal del artículo 112 de la LPC, razón por la que es procedente *absolver* a la [redacted], de la comisión de la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, en perjuicio 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, 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146, 147 y 167 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

*Absolver* a [redacted]

[redacted] que puede abreviarse

[redacted] de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC, por la comisión de posibles cobros indebidos al señor [redacted]

*Notifíquese.*

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

**Q/L**

[redacted]