

857-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veintiuno 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 la señora _____, contra _____,

que puede abreviarse _____, 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 de la consumidora.

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 su denuncia, la señora _____ manifestó haber incurrido en mora por _____ en una tarjeta de crédito, razón por la que se le realizó un refinanciamiento mediante un préstamo personal con descuento en planilla, con una cuota mensual de _____, por un plazo de 11 meses contados a partir de junio de 2011; pero desde noviembre de 2011 ha recibido gestiones de cobro telefónicas (hasta diez llamadas al día) y personales en su lugar de trabajo y habitación, cuando ya se encontraba pagando lo adeudado, razón por la que solicitó en el Centro de Solución de Controversias que cesaran las gestiones de cobros y se revisara la cuenta para determinar si es correcto lo que le cobran.

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 del Banco denunciado, quien manifestó por medio de apoderado que a la consumidora no se le otorgó ni una tarjeta de crédito ni un refinanciamiento por tal producto financiero, sino un crédito personal que le fue otorgado por la cantidad de _____ es dicha obligación por la que voluntariamente la consumidora aceptó la orden de descuento a su planilla por los meses que restaban de cancelarla, pero debido a la mora que presentaba dicha obligación, se llevaron a cabo las gestiones de cobro que se realizaron a la señora _____, 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 la señora *

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”.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 de la LPC) —, las presunciones legales (conocidas como presunciones *iuris tantum*) son aquellas 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”.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y 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 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. La consumidora anexó a su denuncia copia confrontada de la autorización de descuento en planilla (folio 3), de fecha 27 de mayo de 2011, para que a partir del mes de junio de 2011 se le descontaran de su salario 11 cuotas mensuales de cada una y fueran abonadas a una cuenta de ahorro restringida de la consumidor, en razón del crédito por otorgado por

La consumidora también agregó copia confrontada de boleta de pago (folio 4) correspondiente al mes de octubre de 2011, donde se comprueba que al salario de la consumidora correspondiente a dicho mes, se le debitó efectivamente la cuota de a favor del Banco denunciado. Finalmente, agregó a su denuncia copia confrontada de 3 notificaciones de cobro (folios 5 a 7), relacionadas a la cuenta dirigidas a la denunciante, con fechas de noviembre y diciembre de 2011 y enero de 2012, es decir cuando ya la consumidora había pactado la orden de descuento de su salario. Incluso consta a folio 36, notificación de cobro del mes de marzo de 2012.

También, el Banco denunciado agregó copia confrontada del documento de aprobación del crédito a favor de la consumidora, con referencia (folio 75), aprobado el 17 de abril de 2008, por un monto de , pagaderos en 48 cuotas mensuales de , y documentado mediante el pagaré agregado a folio 74, de fecha 24 de abril de 2008 y número de referencia 99529. Por otra parte, incorporó una certificación de historial de movimientos (folio 89) del crédito número 99529, a nombre de la señora , otorgado el 24 de abril de 2008, por un monto original de , y en el mismo se observa un comportamiento irregular en los pagos de la consumidora desde el mes de octubre de 2008 hasta junio de 2011, es decir, hasta antes que la consumidora autorizara la orden de descuento de su salario. Desde julio de 2011 a marzo de 2012, presenta 9 pagos por monto igual al descuento autorizado por la consumidora. Finalmente, consta que el crédito fue saneado por mora mayor a 180 días en junio de 2012. A su vez, en la copia simple de estado de cuenta (folio 73) se consigna que el referido crédito fue cancelado el 29 de junio de 2012, quedando con un saldo de capital a cero.

Finalmente, consta en el presente expediente administrativo, una plantilla de recálculo o reconstrucción de crédito (folios 49 a 58), elaborado por el área financiera del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en la que a petición de la consumidora, se analizó si de acuerdo a las condiciones del crédito y los pagos realizados por ella, existían cobros indebidos por parte del

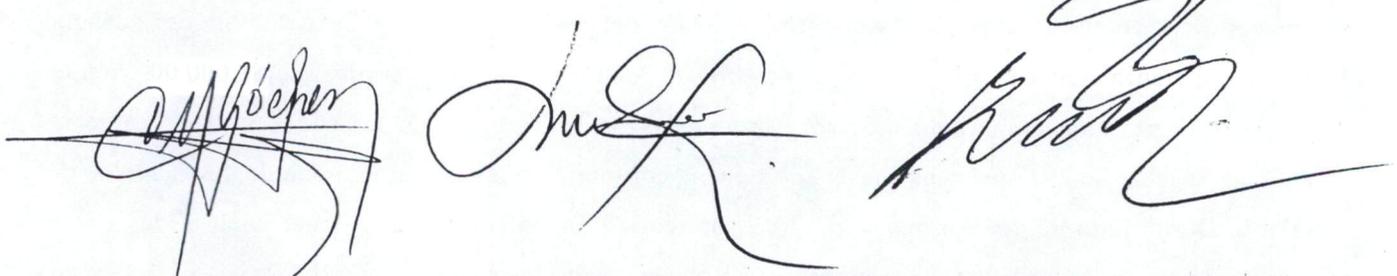
Banco denunciado, resultando en dicho informe que con la información vertida no se considera la existencia de cobros indebidos.

De la prueba antes descrita y valorada por este Tribunal Sancionador se establece: i) la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y el Banco denunciado, en razón de un crédito otorgado a favor de la señora _____, por un monto de _____ a pagarse en 48 cuotas mensuales de _____ cada una; ii) la autorización expresa de la consumidora para que a partir de junio de 2011 se descontara de su salario la cuota pactada para pagar su deuda con el Banco denunciado; iii) la cancelación de la deuda al mes de junio de 2012; y iv) la inexistencia de cobros indebidos en el pago de la obligación contraída por la consumidora, con fundamento en el análisis realizado por la Defensoría del Consumidor. En consecuencia, este Tribunal Sancionador determina que la consumidora realizó pagos irregulares durante un espacio de aproximadamente tres años, situación que generó intereses moratorios y según se estableció del análisis realizado por el área financiera del Centro de Solución de Controversias citado anteriormente, el proveedor denunciado no realizó cobros indebidos en los pagos que ella efectuó posteriores al período de pagos irregulares, desvirtuándose de esta manera la presunción legal del artículo 112 de la LPC, razón por la que es procedente absolver _____, 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 de la consumidora.

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 _____ que puede abreviarse _____ 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 a la señora: _____

Notifíquese.



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

