

610-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veinte 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 el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ 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 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 _____ manifestó que solicitó una tarjeta de crédito en las instalaciones de _____, pero que dicha tarjeta no le fue entregada por el proveedor desde su solicitud hasta el momento de interposición de su denuncia. Pero, asegura que el proveedor le ha realizado gestiones de cobros por _____ por el uso de la referida tarjeta de crédito, y que al no habérsela entregado, considera que dichos cobros podrían ser indebidos, razón por la que solicitó en el Centro de Solución de Controversias que se determinara la existencia de cobros indebidos y en caso que los hubiera, que cesaran las gestiones de cobro a su persona.

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 proveedor denunciado, quien manifestó por medio de apoderado que la tarjeta de crédito si fue entregada al consumidor por un monto límite de _____ y los consumos que ésta refleja fueron realizados válidamente, razón por la que no considera que sean cobros indebidos los que se efectúan al consumidor.

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.*

4/2 5
14

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 al señor

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. Al presente procedimiento administrativo se incorporó prueba documental proporcionada por las partes intervinientes. El consumidor agregó a su denuncia, la copia confrontada de un estado de cuenta a su nombre de la tarjeta de crédito (folio 3), en el que se reflejan compras por un monto de \$ al 7 de diciembre de 2009, estableciéndose un pago mínimo de \$ para el 2 de enero de 2010. Con dicho documento se comprueba la existencia de una cuenta de tarjeta de crédito vinculada al consumidor. Además incorporó copia confrontada de dos notificaciones de cobro (folios 4 y 5), con fechas de marzo y noviembre de 2011 y dirigidas también al señor , con lo que se comprueba las gestiones de cobro realizadas por el proveedor denunciado a través de agentes contratados por el Banco para dicho fin.

Por parte del proveedor denunciado, se incorporó copia certificada de documento sin firma relativo a la solicitud de crédito (folio 59), ingresada en el año 2008 para una tarjeta de crédito a favor del señor [redacted], en agencia [redacted] y que fue aprobada por un monto de \$ [redacted] a favor del señor [redacted], lo que coincide con lo manifestado por el consumidor en su denuncia en cuanto a que se realizó una solicitud de crédito a favor del señor [redacted] para una tarjeta de crédito de [redacted] en una sucursal de dicho comercio y se comprueba que tal solicitud fue aprobada. Consta también en el expediente, copia certificada por el Gerente de Operaciones de [redacted] del contrato de apertura de crédito para emisión y uso de tarjeta de crédito (folios 61 a 63), en el que se consigna la apertura de crédito a favor del señor [redacted], por \$ [redacted] en una tarjeta de crédito [redacted] s y en la cláusula II de dicho contrato se estipula que el consumidor *recibe* la tarjeta a su nombre de parte de [redacted], contrato que fue firmado el 16 de febrero de 2008.

Finalmente, se incorporó una certificación de historial de comportamiento de la cuenta a nombre del consumidor (folio 66 y 67), también certificada por el Gerente de Operaciones del [redacted], donde se reflejan los movimientos de la tarjeta de crédito y las compras realizadas entre el 27 de noviembre de 2009 y el 16 de diciembre de 2009, así como cargos por mora, por sobregiro, por contracargo e intereses de deuda aplicados durante el mes de enero de 2010.

Con la prueba antes relacionada ha quedado establecido: i) la existencia de la relación contractual crediticia entre el señor [redacted] y [redacted], por la apertura de crédito por medio de tarjeta de crédito [redacted] número [redacted] ii) el monto del crédito otorgado a favor del denunciante por \$ [redacted] iii) la tarjeta de crédito solicitada por el denunciante le fue entregada al mismo en el acto de suscripción del contrato según se consigna en el contrato de folios 61 a 63.

Cabe señalar, además, que el estado de cuenta presentado por el consumidor (folio 3) fue enviado a la dirección particular del denunciante consignada en el contrato, y según la cláusula IV del mismo, cualquier discrepancia que tuviera con los cargos efectuados debía señalarla por escrito, dentro de los 45 días posteriores a la fecha de recepción del estado de cuenta, pues de lo contrario se considerarían aceptados. No obstante, no consta prueba alguna de que el consumidor haya presentado reclamo por escrito al menos con relación al estado de cuenta con vencimiento el 2/01/2010.

Como consecuencia, no se ha comprobado que se realizaron cobros indebidos en perjuicio del señor [redacted], pues las afirmaciones del consumidor fueron desvirtuadas con la prueba antes relacionada. Como consecuencia, es procedente *absolver* a [redacted]

, de la comisión de la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

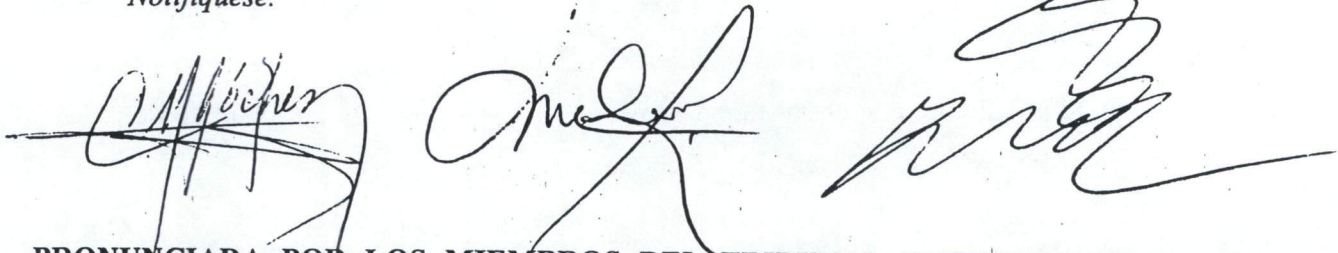
V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146, 147 y 167 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver a

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, en relación a la denuncia presentada por el señor

Notifíquese.



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

Q/L

