

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con cinco minutos del día cinco de marzo de dos mil dieciocho.

Por auto de folios se le previno al licenciado efecto de que legitime su intervención en el procedimiento sancionatorio, sin que diera cumplimiento a dicha prevención, consecuentemente, no se le dará intervención en el procedimiento.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC– como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor

contra la , por la supuesta infracción tipificada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la citada ley.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El señor manifestó en su denuncia que

le está efectuando un cobro por el monto de relacionado con la cuenta número . En relación a lo anterior, alegó que en el año dos mil asistió a “ , donde la proveedora le ofreció atractivos descuentos en hoteles de Europa; además, descuento del cincuenta por ciento en boletos aéreos; los cuales le parecieron atractivos, porque su hija se iría a estudiar a Francia por ocho años, por eso firmó la solicitud.

Por otra parte, señaló el consumidor que al regresar a El Salvador visitó las oficinas de la sociedad denunciada ubicadas en el , manifestándole que los ofrecimientos que le hicieron en no eran exactos, porque no tenían hoteles a disposición en Francia, que no era cierto el ofrecimiento del cincuenta por ciento de descuento en boletos aéreos, y le aclararon que el que fue la persona que lo atendió ya no laboraba en la empresa, porque ofrecía servicios que no eran ciertos. Agregó, que después de esta visita a las oficinas de la proveedora no tuvo ningún contacto ni recibió algún servicio de la misma, a pesar de haber pagado en concepto del contrato el monto de que fueron cargados a su tarjeta de crédito. No obstante, expresa el señor que en

el mes de de dos mil después de diez años le mandan cartas de cobro exigiéndole el pago de la cantidad antes referida, sin explicarle en concepto de que se lo cobran.

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. Al respecto, la proveedora alegó que en el contrato suscrito por el consumidor se establecieron las condiciones en que se prestarían los servicios, y que el presente caso, no se ha probado u ofrecido probar que el servicio contratado le haya sido negado o prestado en una forma diferente a la contratada, por lo que no tiene sentido pretender sancionar cuando el consumidor acepta que firmó un contrato, del cual no hizo uso y después arbitrariamente quiere desistir del mismo, sin tomar en cuenta las obligaciones adquiridas, como es el pago por los servicios contratados por parte del consumidor.

II. El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: “...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”.

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.

El artículo 18 de la LPC considera práctica abusiva 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”.

El carácter indebido del cobro que cita el referido 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 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.

En ese orden, 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.

III 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 contemplada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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 este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo, se dispone que las pruebas aportadas 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.

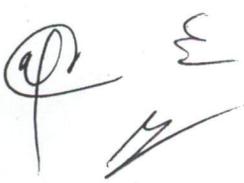
El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que 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. Es menester señalar que el presente caso 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, 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.

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large stylized signature and several smaller initials.

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, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. Con la prueba documental aportada este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

Por medio de las notas de cobro de fechas trece y veinte de febrero de dos mil , suscritas por el jefe de recuperación judicial del despacho jurídico RS asociados en las que le informan al consumidor que ha trasladado su cuenta con un saldo de a su despacho jurídico, para su respectivo cobro, y se solicita se comunique inmediatamente con el despacho, se comprueba los cobros realizados al consumidor por la referida cantidad, relacionado al contrato con número

Con la prueba antes relacionada y lo expuesto por el consumidor en su denuncia, ha quedado comprobado que la proveedora realizó cobros al consumidor, a través del despacho jurídico por la cantidad de deuda que no reconoce el consumidor. La proveedora en sus argumentos de defensa afirmó que el consumidor firmó un contrato con dicha sociedad y por lo tanto, tenía la obligación de pago; no obstante, no aportó el contrato debidamente firmado por el consumidor que justifique los cobros denunciados.

En atención a lo anterior y a tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del CPCM, se concluye que la presunción legal prevalece, teniendo por cierto lo expuesto por el señor en su denuncia, quedando demostrado en consecuencia que realizó cobros indebidos al consumidor, configurándose la infracción tipificada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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.

Desde esta perspectiva, se concluye que [redacted] actuó con negligencia grave, al realizar cobros por medio de un despacho jurídico sin contar con el respaldo legal o contractual para el referido cobro, lo que lo convierte en indebido, práctica abusiva que está prohibida a los proveedores de bienes y servicios conforme el artículo 18 de la LPC.

IV. Establecida la configuración de la infracción muy grave del artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas de cobros indebidos–, corresponde imponer la sanción respectiva, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la normativa de consumo, las infracciones muy graves se sancionarán con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, 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.

Debe considerarse que [redacted] es una sociedad con domicilio en Guatemala, con sede también en El Salvador, siendo su giro la promoción y desarrollo turístico, y que por la actividad que realiza, debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar los derechos a los consumidores.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, debe considerarse que es una conducta prohibida en la LPC, tipificada como muy grave, y que en el presente caso, quedó establecido que la proveedora no presentó prueba que justificara el cobro indebido denunciado, situación que ocasionó un menoscabo al derecho a la imagen del consumidor y un eventual riesgo a su patrimonio, pues en las notas de cobro no sólo le informan sobre posibles acciones de recuperación extrajudicial y judicial, sino también sobre visitas a su domicilio y lugar de trabajo. Además, la infracción antes relacionada fue realizada actuando con

negligencia grave, sin atender a la prohibición legal de dicha práctica en el 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, 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

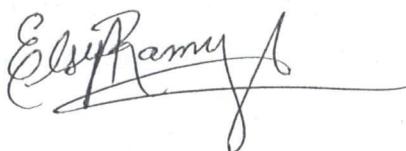
Sancionar a la proveedora _____, con la cantidad de **DIEZ MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$10,965.00)**, equivalentes a *cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos al consumidor.

El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, 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, por medio de la documentación pertinente, 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.



B/I