

368-13

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

En el acta de notificación agregada a folio 47, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de fecha 20/11/2011 por no haberse encontrado la señora [redacted] ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la denunciante acudiera al Tribunal, se debe *tener* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil.

Por recibido el escrito presentado el día 29/10/2011 por el licenciado Luis Ernesto Vega Jovel, apoderado de la proveedora denunciada a través del cual expone sus argumentos de defensa y adjunta documentación; y *tener* por agregada la prueba documental agregada de folios 49 y 50.

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—, es procedente realizar el análisis de fondo:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra a) de la LPC, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] contra [redacted]

[redacted] por supuesta comisión de las infracciones a los artículos 42 letra e) y 44 letra e) de la LPC, por no entregar copia del contrato suscrito por la denunciante y por realizar cobros indebidos en perjuicio de la misma, respectivamente.

II. La denunciante manifestó que el día 23/12/2011 se acercó a las instalaciones de la proveedora denunciada a consultar sobre la promoción del [redacted] de descuento en la compra de una lavadora de las características señaladas en la factura de folio 4, para un plazo de [redacted] meses y una cuota de [redacted] aproximadamente; sin embargo, al momento de realizar la compra solicitó a la vendedora que su contrato fuese para el plazo de [redacted] meses pagando una cuota de [redacted] lo cual, según afirma así fue realizado por la referida vendedora. En ese sentido, agregó que por motivos de fuerza mayor incurrió en mora en la cuenta a inicios del año 2012 razón por la cual, recibió llamadas de cobro de parte de la proveedora para solventar tal situación, haciéndole entrega de un estado de cuenta que correspondía a un bien diferente del que ella adquirió, para un plazo de pago de 42 meses, y con la misma cuota de pago y monto a financiar con que adquirió la lavadora, situación por la cual,

presentó su reclamo a la proveedora alegando que al momento de compra de la lavadora ella requirió que el plazo del crédito fuese de 24 meses, informándole la denunciada que según sistema el plazo era de 42 meses.

En ese orden, considera que le están realizando cobros indebidos, ya que según su control de pago ella ya terminó de cancelar el crédito, a pesar de ello pago la cuota del mes de enero para no incurrir en mora y evitar gestiones de cobro, acotando que no recibió copia del contrato por parte de la proveedora; por lo anterior, solicitó en el CSC la entrega de la copia del contrato, histórico de pago actualizado a la fecha de interposición de su denuncia, copia de las ofertas que mantuvo vigente en el mes de diciembre de 2010, la reconstrucción de la cuenta para determinar si existen cobros indebidos, y en caso de existir, solicita el reintegro de lo pagado en exceso.

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, cuyo apoderado negó que su representada haya incurrido en infracción alguna, y que dicha situación se constató a través de la reconstrucción de la cuenta realizada en el CSC, en donde se estableció que no se están realizando cobros indebidos y que, por el contrario se está cobrando menos de lo legalmente permitido. Además, en relación a la omisión de entrega del contrato, señaló que es una afirmación falsa, ofreciendo como prueba el testimonio de la vendedora que atendió a la denunciante, con quien pretendía probar que si le fue entregada copia del contrato; sin embargo, dicha diligencia no pudo llevarse a cabo por los motivos expuestos en su escrito de folio 48, presentando únicamente prueba documental, a efectos de robustecer sus argumentos de defensa.

**III.** Corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada.

**A. Sobre la infracción establecida en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 22 de la LPC.**

En relación a la referida infracción, asociada al incumplimiento de la obligación de entregar fotocopia al consumidor de todo contrato y sus anexos establecida en el artículo 22 de la LPC, por no entregar fotocopia del contrato de compraventa de lavadora suscrito por la señora

, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

**I.** Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del 24/08/2015, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha 10/09/2015, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: "*Declárese inconstitucional, de un modo*

*general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, (...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad y de esa manera contradice el art. 15 Cn.”.*

Además, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de “sus elementos esenciales” o “de forma genérica”, pero que sea “constatable por el aplicador de la ley”, lo que implica que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o “constatable” por el aplicador, (...), sin que esta pueda ser “construida” por vía de la interpretación.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula *“cualquier infracción a la presente ley”* no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.*

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y, por consiguiente en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de conocer de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio.*

2. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la



antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye como contraria a lo dispuesto en el artículo 22 de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 22, ambos de la LPC.

**B. Sobre la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar prácticas abusivas —cobros indebidos— en perjuicio de la denunciante.**

El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: “...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”. Asimismo, el artículo 18 de la referida ley dispone que queda prohibido a todo proveedor por considerarse como 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”.

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.

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 del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, 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.

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 consignada 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 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, 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. Consta en el presente procedimiento prueba documental que será valorada en su integridad por este Tribunal.

A través de las fotocopias de factura número / contrato de venta al crédito suscrito por la señora —, ha quedado acreditada la relación contractual existente entre la denunciante y la sociedad en fecha ), relativa a la compraventa de una lavadora de las características consignadas en dichos documentos, por un precio de pagadero en un plazo de 42 meses, mediante 41 cuotas de y una última cuota por el saldo al vencimiento del plazo del contrato —romano I)



y II) de la cláusula segunda—, documento que de conformidad a lo estipulado en el romano XI) de la referida cláusula segunda, sería cedido a le conformidad a las condiciones ahí estipuladas, suscribiendo la denunciante el respectivo pagaré a nombre de la sociedad cesionaria, según consta a folio 42.

Mediante la impresión simple de histórico de pagos —folio 49—, en el que se detallan todos los pagos realizados a la proveedora del 14/01/2011 hasta 20/06/2013, se hace constar que la denunciante presentó atraso en el pago de sus cuotas, así como el saldo en mora al 27/10/2014, y si bien la denunciante realizó el abono a cuenta del 20/06/2013, por un monto superior a la cuota mensual pactada, la cuenta presentaba saldos de capital e intereses pendientes de pago, de los cuales no consta acreditado en el expediente su pago hasta su finalización.

Asimismo, constan agregadas las fotocopias confrontadas de los siguientes comprobantes de pago, conforme al siguiente detalle —en orden cronológico ascendente—:

Nº	TIPO DE DOCUMENTO	Nº DE SECUENCIA/ CONSECUTIVO	ENTIDAD EMISORA	FECHA DE RECEPCIÓN DE PAGO	FOLIO
1	Recibo de pago			14/01/20	6 frente
	Ticket				
2	Recibo de pago			14/02/20	6 vuelto
	Ticket				6 frente
3	Recibo de pago			01/04/20	6 vuelto
	Ticket				
4	Recibo de pago			01/05/20	7 frente
	Ticket				
5	Recibo de pago			30/05/201	7 vuelto
	Ticket				7 frente
6	Recibo de pago			01/08/20	7 vuelto
	Ticket				
	Recibo de pago				8 frente

Nº	TIPO DE DOCUMENTO	Nº DE SECUENCIA/ CONSECUTIVO	ENTIDAD EMISORA	FECHA DE RECEPCIÓN DE PAGO	FOLIO
7	Ticket			01/09/20	
8	Recibo de pago			31/10/20	8 frente
9	Recibo de pago			30/11/20	8 vuelto
10	Recibo de pago			31/01/201	8 vuelto
11	Recibo de pago			29/02/201	9 frente
12	Recibo de pago			31/03/201	9 frente
13	Recibo de pago			30/04/201	9 frente
14	Recibo de pago			01/06/201	9 vuelto
15	Recibo de pago		S.A. de C.V.	25/09/201	9 vuelto
16	Recibo de pago			15/10/20	9 vuelto
17	Recibo de pago		S.A. de C.V.	24/12/20	10 frente
18	Recibo de pago		S.A. de C.V.	24/01/20	10 frente

Con dichos documentos, si bien se acreditaron los abonos efectuados por la denunciante en el crédito de la lavadora que adquirió con —cedido a —, de la información consignada en los recibos con número consecutivo:

, se determina que dichos pagos fueron recibidos por la proveedora denunciada

Finalmente, consta en el presente expediente administrativo, una plantilla de recálculo o reconstrucción de crédito — }—, elaborado por el área financiera del CSC de la

Defensoría del Consumidor, en la que a petición de la denunciante, se analizó si de acuerdo a las condiciones del crédito y los pagos realizados por ella, existían cobros indebidos por parte de la denunciada, 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 la proveedora denunciada \_\_\_\_\_, en razón de ser la entidad encargada de recibir los pagos de las cuotas del crédito adquirido inicialmente con la sociedad \_\_\_\_\_, y posteriormente cedido a \_\_\_\_\_ por un monto de \_\_\_\_\_ a pagarse en 41 cuotas mensuales de \_\_\_\_\_ cada una y una última cuota por el saldo al vencimiento del plazo del contrato; ii) los pagos realizados por la denunciante a \_\_\_\_\_ durante los meses de enero, febrero, abril, mayo, agosto y septiembre del año 2011 -recibos de pagos del folio 6 frente al 8 frente-; iii) los pagos efectuados a \_\_\_\_\_ en los meses de noviembre del año 20\_\_\_\_; \_\_\_\_\_ re, todas fechas del año 20\_\_\_\_; y, enero del año 20\_\_\_\_ —recibos de pagos de \_\_\_\_\_uelto a 10 frente—; iv) la falta de reportes de abonos a cuenta durante los meses de 20\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ y a partir del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ —estado de cuenta de \_\_\_\_\_—; y v) 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 incumplió con el pago en la fecha pactada —situación que generó días de retraso—, no realizó el pago correspondiente de la cuota pactada en los meses antes detallados según estado de cuenta emitido el \_\_\_\_\_ situación que generó intereses moratorios y saldos en mora, y según se estableció del análisis realizado por el área financiera del CSC citado anteriormente, la proveedora denunciada no realizó cobros indebidos en los pagos que la señora \_\_\_\_\_ efectuó durante el período de vigencia del contrato sometido a esta controversia, razón por la que no se ha comprobado 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 denunciante.

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**:

a) *Sobreseer* a \_\_\_\_\_, por la infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 22, ambos de la LPC, por falta de tipicidad.

b) Absolver a ( ) 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.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Sánchez', written over a horizontal line.A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. R.', written over a horizontal line.A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. I.', written over a horizontal line.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Ramírez', written over a horizontal line.

G/I

Handwritten scribbles and faint markings, possibly a signature or initials, located in the upper right quadrant of the page.

A small, faint handwritten mark or symbol, possibly a checkmark or a small 'c', located on the right side of the page.

A small, faint handwritten mark or symbol, possibly a checkmark or a small 'c', located on the right side of the page.