

834-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con treinta minutos del día veintidós de marzo de dos mil dieciocho.

En virtud de que en el acta de folio 37, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de folios 34, por no haberse encontrado a la señora \_\_\_\_\_, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la referida señora acudiera a este Tribunal, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, –en adelante CSC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_ contra la sociedad \_\_\_\_\_, por la supuesta comisión de la infracción muy grave contemplada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por la realización de cobros indebidos.

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 consumidora manifestó que en fecha \_\_\_\_\_, adquirió un crédito para la adquisición de una cama “base sueña dos en uno *twin*”, valorada en \_\_\_\_\_ el cual iba a ser cancelado a través de cuotas mensuales de \_\_\_\_\_. Es el caso, que al querer pagar la cuota correspondiente al mes de marzo \_\_\_\_\_ le informó a la proveedora que deseaba pagar la cantidad total del saldo pendiente a la fecha, sin embargo empleados de ésta le informaron que su saldo era de \_\_\_\_\_ y al momento de realizar el abono final le dijeron que el total a cancelar era de \_\_\_\_\_ con lo que no está de acuerdo.

La consumidora solicitó en el CSC que se verificara si la proveedora le aplicó correctamente los pagos e intereses.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, quien no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificada.



II. 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 LPC 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 principio, 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.

El carácter indebido del cobro que cita el 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 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, la Sala de lo Contencioso Administrativo, mediante sentencia pronunciada el seis de noviembre de dos mil trece en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a la consumidora y que, esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

III. Este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, relativa a la configuración de cobros indebidos.

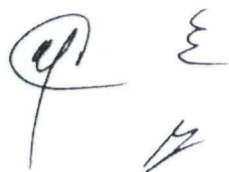
A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo, se dispone que las pruebas aportadas 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. 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.*

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

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, 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. En el presente caso, los sujetos intervinientes han presentado prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Consta en el presente procedimiento sancionatorio, contrato de venta a plazos (folios 4) y “detalle de cuotas pendientes/canceladas” (folios 9), con los que se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora; así como, el plazo, precio y forma de pago pactados entre los sujetos intervinientes.

También constan recibos únicos de ingreso y facturas (folios 5 al 8, 21, 32 y 33), con los que constan las cantidades de dinero canceladas por la consumidora, así como las fechas en que los mismos fueron realizados.

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecido lo siguiente: **a)** la relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada mediante contrato de venta a plazos; **b)** el precio total de la venta era de \_\_\_\_\_, el cual sería cancelado mediante doce cuotas de \_\_\_\_\_, pagaderos los días 18 de cada mes, a partir del día \_\_\_\_\_ y el plazo del contrato vencía el día \_\_\_\_\_ **c)** la consumidora realizó pagos irregulares en cuanto a la fecha de pago, pero superiores a la cuota pactada en la mayoría de los casos, habiendo realizado el último abono el \_\_\_\_\_, folios 5.

También existen indicios que a consecuencia de haberse realizado pagos de forma irregular, la cuenta de la denunciante se encontraba en mora, los días \_\_\_\_\_

, y, Además, la proveedora ha aplicado incorrectamente los pagos efectuados; pues según recalcuro de intereses de cuotas mensuales (folios 13 al 15), el saldo total adeudado al según la documentación era de y según la reconstrucción realizada por el CSC el saldo a esa fecha era de , incluyendo capital e intereses, pues los intereses moratorios ya habían sido cubiertos con el pago realizado en esa misma fecha, por lo que hay una diferencia de en el cálculo realizado por la proveedora en perjuicio de la consumidora.

En el presente procedimiento, la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC en cuanto al cobro de por el cual reclama no ha sido desvirtuada por la prueba documental presentada, pero lo afirmado por la denunciante no permite determinar la fecha en la que se realizó el referido cobro.

Además, si se considera que la fecha de pago establecida era el 18 de cada mes, al el saldo adeudado (incluyendo capital, intereses normales y moratorios), según el cálculo del CSC era de saldo inferior a la cantidad que afirma la consumidora le fue cobrada, pero se desconoce la fecha en que la denunciante pretendió hacer efectivo el pago del mes de marzo de porque la misma no ha sido establecida en la denuncia ni en la prueba presentada.

Conforme a lo anterior, es preciso citar el contenido del inciso primero del artículo 7 del Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPCM—: *“Los hechos en que se fundamente la pretensión y la oposición que se conoce en el proceso sólo podrán ser introducidos al debate por las partes...”*.

El principio de aportación supone que la introducción de los hechos al proceso corresponde exclusivamente a las partes, y es sobre estos hechos que este Tribunal deberá fundamentar la resolución final. Cabe resaltar que estos hechos deben ser aportados en los momentos procesales oportunos para ahondar en su establecimiento; en ese sentido, el Tribunal no pueden basar sus resoluciones y fundamentos jurídicos en hechos que no fueron aportados en la denuncia, pues de hacerlo se transgreden los límites que configuran al principio de aportación.

En el presente caso, se ha advertido que al momento de interponer su denuncia, la consumidora no proporcionó la fecha exacta en la que se realizó el cobro denunciado, delimitando el periodo de tiempo en que supuestamente ocurrieron los hechos únicamente *“al momento de querer pagar la cuota correspondiente al mes de marzo ”*; por consiguiente, queda

determinado que la fecha en la que se realizó el cobro no forman parte de lo expuesto en la denuncia, siendo un dato necesario, debido a que el cálculo de intereses es diario sobre saldos pendientes de pago, por lo que no es posible materialmente establecer si ese cálculo era incorrecto o si el cobro es indebido, porque la certeza de la fecha del cobro es indispensable para realizar los cálculos respectivos y tampoco es posible presumir ese hecho, ya que se estarían transgrediendo los límites que configuran al principio de Aportación, pues se fundamentaría una decisión sobre hechos que no fueron incorporados en la denuncia antes del agotamiento de los medios alternos de solución de controversias. Por todo lo anterior, se determina que la conducta del proveedor comprobada en el presente expediente no se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 44 letra e) LPC.

IV. 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), 47, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver* a la proveedora de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señora F

b) *Notificar a los sujetos intervinientes.*

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

M/I