



**TRIBUNAL  
SANCIONADOR**

Fecha: 05/07/2018  
Hora: 15:20  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 1948-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

Documentos que anteceden: En día 18/08/2015 se recibió escrito firmado por el licenciado , por medio del cual incorpora documentación agregada a folios 87 al 89.

**I. INTERVINIENTES**

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

La consumidora aduce en su denuncia que el día 11/04/2012 adquirió un crédito personal con la proveedora, por un monto de \$3,000.00 a una tasa de interés del 25% anual sobre saldos y con una tasa efectiva del 27.30% anual sobre saldos, pagadero por medio de sesenta cuotas mensuales de \$92.00. Agrega, que comenzó a pagar su crédito desde el mismo día del desembolso, ya que la proveedora le cargó la primera cuota en esa misma fecha, que se le fueron cobrando las cuotas en planilla hasta el mes de octubre de dos mil doce y que, posteriormente, realizaba pagos a dichas cuotas en ventanilla, abonando más del monto establecido. Sin embargo, al momento de solicitar el estado de cuenta del referido crédito notó la existencia de abonos en los que no se amortiza nada de capital sino que lo abonado es aplicado solo a intereses, con lo cual no está de acuerdo, ya que al hacer cuentas sostiene que ha pagado la cantidad de \$1,352.00 de los cuales la proveedora solamente ha amortizado la cantidad de \$363.92.

**III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

Que la proveedora se responsabilizara de los cobros que le están emitiendo en el crédito, ya que estima que no le están siendo bien cobradas y amortizadas las cuotas del préstamo, pues a la fecha de interposición de la denuncia, la cantidad de dinero abonado no concuerda con lo amortizado al capital del crédito. Además, solicitó la reconstrucción del crédito para aclarar si están siendo bien cobradas las cuotas, y de encontrar una mala aplicación de las mismas se abonara el saldo a su favor al capital.

**IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

La supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC).

**V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

El apoderado de la sociedad denunciada sostuvo que producto de la denuncia interpuesta contra su mandante en la Defensoría del Consumidor —DC— se realizó una audiencia conciliatoria el día 17/09/2013, previamente los delegados de la DC enviaron por correo electrónico una “tabla de revisión del crédito” el día 14/08/2013, en la que se informa que se encontró una diferencia de \$59.92 a favor de la consumidora. Agregó, que antes de la audiencia se solicitó a la Junta Directiva de su representada autorizar un abono a capital por la cantidad observada con el objeto de conciliar con la consumidora, cantidad que fue aplicada el día 11/09/2013 según se verifica en estado de cuenta.

Que el día de la audiencia no se llegó a ningún acuerdo debido a que el delegado de la DC presentó en ese momento una nueva “tabla de revisión del crédito” en la que se establecía una diferencia adicional por la cantidad \$114.93 a favor de la consumidora, cantidad por la cual el apoderado de la proveedora no tenía instrucciones para conciliar.

De acuerdo al acta de verificación de cálculo de intereses del préstamo referencia \*\*\*\*\* a nombre de la consumidora, firmada por el auditor interno y contador de su

*epo E*

representada, todas las aplicaciones de los pagos o abonos efectuados por la cliente corresponden correctamente al cálculo financiero legal y matemáticamente permitido de interés simple, por lo cual la distribución y orden de la prelación del pago es conforme al orden legal de aplicar o cobrar primero intereses convencionales, interés penal por mora, otros cargos y el remanente si lo hubiere a capital, lo que además consta en el documento de obligación.

Además, explica que la diferencia observada por la DC por la cantidad de \$59.92, se origina en la duplicidad del pago descontado el 11/04/2012 en el mismo desembolso o entrega del crédito, el cual la DC lo aplica tanto en fecha 11/04/2012 como en el 11/05/2012, siendo que dicha aplicación no corresponde a ningún pago efectuado por el cliente, lo que se puede evidenciar en el estado de cuenta en el que se refleja que las primeras transacciones aplicadas en el crédito fueron del área que corresponde a la agencia u oficina central y luego, a partir del 31/05/2012, aparece código que corresponde a la Agencia y donde la cliente efectivamente inicia a realizar los pagos, por lo que considera no existen cobros indebidos.

Finalmente, sostiene que su mandante llegó a un arreglo administrativo con la consumidora, consistente en que, a cambio de un solo pago de \$2,700.00, le condonarian a la consumidora los intereses, mora, aditivos y otros del crédito y se canceló el mismo, siendo la cantidad condonada \$993.68, la cual es mayor a la del litigio según la DC por la cantidad de \$114.93. Al efecto, anexa copia certificada por notario del punto de acta de la Junta Directiva, en el que se aprobó la referida condonación, así como el reporte de productos por clientes con fecha 10/08/2015 y constancia de cancelación del crédito referencia \*\*\*\*\*

#### VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El artículo 44 letra e) de la LPC tipifica como infracción muy grave "Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores".

En relación con la configuración del referido ilícito administrativo, el artículo 18 letra c) de la LPC dispone como práctica abusiva "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, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse indebido: la falta de autorización o solicitud del consumidor, y el silencio del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Al respecto, 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 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.

#### VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción objeto de conocimiento en el presente procedimiento.

2. 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.

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.

Sin embargo, debido a que en el presente caso la proveedora denunciada sí asistió a la primera cita para audiencia conciliatoria, no se aplicará la referida presunción. 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.

3. Mediante la fotocopia del "PAGARÉ SIN PROTESTO" (Folios 4), suscrito en fecha 11/04/2012 y correspondiente a la cuenta número \*\*\*\*\* se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora y la proveedora

Asimismo, se establece que por medio del referido título valor la consumidora se obligó a pagar a la proveedora la cantidad de \$3,000.00, al interés convencional del 25% anual sobre saldos, para el plazo de sesenta meses contados a partir del 11/04/2012 con vencimiento el 11/04/2017, la cual sería cancelada por medio de sesenta cuotas fijas, vencidas y sucesivas de \$92.00, que comprendía capital, intereses,

ep  
E  
P

acciones y seguro de deuda, pagaderas cada cuota los días once de cada mes del plazo. En caso de mora pagaría un recargo del 5% anual sobre el capital en mora.

Con los estados de cuenta de folios 5 75 a 78 se verifica la aplicación de los pagos que realizó la consumidora a la y los saldos según cálculos de la citada proveedora. Al respecto, se verifica de dichos estados de cuenta que la primera cuota se pagó antes de la fecha pactada, es decir, el mismo día del desembolso, lo que generó el pago de capital adelantado.

Por otro lado, consta el punto de acta de folios 87 y constancia de cancelación del crédito objeto de la denuncia —folio 89—, con el que se demuestra que la proveedora condonó a la consumidora los intereses, mora y aditivos del referido crédito.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados y analizadas las condiciones establecidas en la documentación relacionada, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por la consumidora, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales y cargos por mora, así como la respectiva amortización del capital adeudado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC; considerando en consecuencia, los saldos diarios pendientes de cancelar, con base en el año calendario y utilizando la fórmula de cálculo de interés simple siguiente:

$$\text{Interés} = \text{Capital} \times \text{Tasa de Interés} \times \text{Tiempo}$$

Por tanto, examinados los pagos efectuados entre las fechas 11/04/2012 al 11/09/2013 señalados en los estados de cuenta ante citados, correspondientes al crédito referencia \*\*\*\*\* se determinó que la proveedora le retuvo la primera cuota la misma fecha del desembolso, la cual debió haber sido aplicada en esa misma fecha generando de ese modo un pago de capital de forma adelantada, lo que, consecuentemente, generaría una disminución de intereses en el próximo pago. No obstante, la proveedora aplicó dicha cuota hasta el 11/05/2012, lo que también se refleja en el acta de verificación de folios 77, afectando en consecuencia, la amortización del capital desde el inicio del crédito. En otros, términos, pese a que la proveedora retuvo la primera cuota el mismo día del desembolso del crédito, dicha cuota fue aplicada hasta un mes después.

Asimismo, se advierte que si bien la consumidora realizó los pagos de las cuotas en fechas posteriores a las pactadas, lo que ocasionó que en los meses de marzo y abril de 2013 incurriera en mora, con los pagos posteriores la cuenta logró ponerse al día, debido a que se abonó más de la cuota pactada.

Al respecto, este Tribunal concluye que la actuación de la proveedora identificada corresponde a una práctica abusiva que conlleva a un cobro indebido conforme a lo expuesto en el romano III de esta resolución, configurándose así la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra c) de la LPC.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada en la comisión de la infracción comprobada, 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.

En relación a la denuncia de la consumidora debe tomarse en cuenta que la actuó con negligencia al no aplicar los pagos efectuados por la señora en la fecha en que se realizaron los mismos, afectando la amortización de los saldos de capital adeudados. Lo anterior, debido a que se ha podido constatar que no aplicó la diligencia debida de un comerciante en negocio propio, para dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, no obstante que cuenta con personal y recursos técnicos para ello.



**IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

A. Para fijar el monto de la sanción correspondiente a la infracción cometida por la *[redacted]*, este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la LPC. Al respecto, el artículo 47 de la citada ley señala que las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la *[redacted]* es un proveedor de servicios de ahorro y préstamo, los cuales son ofrecidos a los consumidores en el municipio y departamento de Sonsonate, y en los municipios de Cara Sucia, Nahuizalco, Santa Ana, Apaneca, Ataco, Merliot; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las disposiciones contenidas en la LPC y demás leyes aplicables, con el objeto de garantizar los intereses económicos de los consumidores que adquieran o utilicen los servicios que suministra.

Respecto al artículo 44 letra e) de la LPC, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en tal infracción a la ley de forma negligente, ocasionando menoscabo al patrimonio de la consumidora, siendo la proveedora denunciada, responsable de la lesión causada en la esfera jurídica de ésta. No obstante, se valora la actuación de la misma en reparar el daño causado a la consumidora, al realizar un abono a capital por la cantidad de \$59.92 en fecha 11/09/2013, y ajustar los intereses, mora y aditivos con la finalidad de que la consumidora pueda cancelar el crédito denunciado.

B. En virtud de que se ha determinado que la sociedad proveedora realizó prácticas abusivas de cobros indebidos en el crédito denunciado por la consumidora, y que la pretensión de la denunciante es que le realicen la devolución de lo cobrado de forma indebida realizado por la proveedora, conforme a la facultad establecida en el artículo 83 letra c) de la LPC, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada. Al respecto, en el caso en particular se advierte que el crédito denunciado ya fue cancelado en su totalidad y que la proveedora autorizó el ajuste de intereses, mora y aditivos en favor de la consumidora; por tal razón, no es procedente ordenar que la proveedora le devuelva a la consumidora lo cobrado indebidamente, dado que ya se adoptó una medida capaz de reparar la situación alterada.

**X. DECISIÓN**

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 5, 42 letra d), 43 letra m), 44 letra e), 47, 49, 52, 83 letra b), 146, 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Sancionar a la *[redacted]*, con la cantidad de **CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$466.20)**, equivalentes a *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 104 del 1 de julio de 2013, D.O. N° 119, Tomo 400 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

En observancia al inciso tercero del artículo 149 de la LPC, la sanción impuesta a la proveedora denunciada deberá hacerse efectiva *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*. El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, la Secretaría de este Tribunal *certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa*.

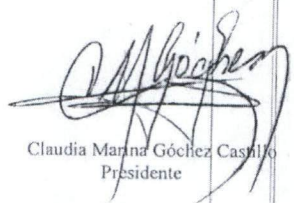
b) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

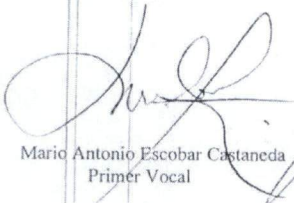
Recurso procedente: Revocatoria.	Plazo para interponerlo: 3 días posteriores a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

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

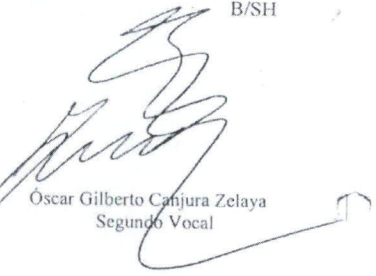
B/SH



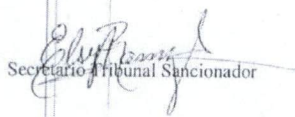
Claudia Marina Gómez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador