



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 04/12/2018  
Hora: 12:15  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 750-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

S.A. de C.V.

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

La denunciante expuso que posee tres créditos con la proveedora, uno por la compra de un comedor por el cual pagaba una cuota mensual de \$20.00, otro por la compra de un camarote por el que cancelaba una cuota mensual de \$35.00 y una tarjeta de crédito cuyo pago dependía de las compras realizadas. El día 10/11/2012 se presentó a pagar las cuotas correspondientes a los créditos antes detallados; pero, la persona que le atendió no aplicó las cuotas como lo solicitó ya que el pago total de \$240.00 fue abonado únicamente al crédito correspondiente al mueble de comedor, situación con la que está en desacuerdo pues la cuenta de la tarjeta de crédito le reflejaba un monto de \$89.99 en mora.

**III. PRETENSÓN PARTICULAR**

La consumidora solicitó expresamente, en su denuncia, que se revisara la cuenta y se verificara el abono que realizó el día 10/11/2012 para aplicar correctamente el pago correspondiente a cada crédito.

**IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción *muy grave* regulada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de la consumidora, en relación con el artículo 18 letra c) del mismo cuerpo normativo, que específicamente define como una práctica abusiva, prohibida a todo proveedor, la de *efectuar cobros indebidos* en menoscabo de los consumidores.

**V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien se pronunció por medio de escrito presentado por el apoderado general judicial, en el que confirmó los hechos denunciados por la consumidora respecto del abono realizado por \$240.00 el día 10/11/2012, pero manifestó que ese abono fue aplicado correctamente, distribuyendo dicha cantidad de la siguiente manera: \$34.15 al crédito correspondiente al camarote; \$112.66 al crédito del comedor; y la cantidad de \$93.30 al crédito rotativo de la tarjeta de crédito. Además, adjuntó documentación con la que comprueba que se aplicaron los pagos según la intención y voluntad de la consumidora.

**VI. SOBRESEIMIENTO**

Previo a realizar un análisis de fondo, este Tribunal advierte que consta agregada en el presente expediente, la fotocopia confrontada de comprobante de pago a la cuenta número \*\*\*\*\*308 a nombre de la consumidora, documento que fue emitido por S.A. de C.V. con fecha 10/11/2012 (folio 4), y en el que claramente se observa al final del mismo la frase "ABONO RECIBIDO A CUENTA DE S.A. DE C.V.", es decir que la proveedora denunciada solo recibió el pago, pero la proveedora del servicio y quien debía aplicar correctamente los pagos era S.A. de C.V., hecho que se confirma con la fotocopia confrontada de los estados de cuenta correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012 de la misma cuenta con número \*\*\*\*\*308 a nombre de la consumidora, pero emitidos por la sociedad S.A. de C.V., no por la proveedora denunciada (folios 7 al 9, 33 y 34), y con la certificación del estado de la misma cuenta antes citada cuya titular es la denunciante, el cual fue suscrito por el Gerente



Regional de Créditos y Cobros de S.A. de C.V. (folios 35 a 38), con lo que se comprueba que quien estaba en la obligación de aplicar el pago realizado por la consumidora era una sociedad distinta a la denunciada, ya que ésta última únicamente recibió el pago pero no se ha acreditado con la documentación que consta agregada en el presente expediente, una vinculación entre la denunciante y la proveedora S.A. de C.V. con relación a los hechos denunciados por la incorrecta aplicación del pago realizado por la señora . En consecuencia, no es posible acreditar con dichos documentos, la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y la denunciada, por tratarse de otra sociedad la que aplicó el pago y no consta en el presente procedimiento, ningún otro documento que vincule a las partes.

Dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

En cada proceso debe legitimarse activa y pasivamente las personas que intervienen en esa relación jurídica procesal; y, el procedimiento administrativo sancionador no es la excepción, pues quien ha sufrido alguna supuesta violación a sus derechos como consumidor, es quien debe denunciarla, y su pretensión debe formularse contra quien realizó el acto que aparentemente lesiona sus derechos.

Respecto a la legitimación, desde el enfoque pasivo, esto es desde el vínculo existente entre el sujeto o sujetos pasivos de la pretensión y el objeto de la misma, debe señalarse que para el eficaz desarrollo del procedimiento sancionatorio es una condición necesaria que exista un vínculo real y efectivo entre la denunciante y la denunciada al momento de plantear la denuncia.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo entre aquella y la denunciada, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no violación a un derecho cuando no existe prueba de que el supuesto infractor haya intervenido en la conducta reclamada por el agraviado, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para imputar a la denunciada la presunta comisión de la infracción (artículo 144 inciso 1º LPC).

Para el caso en particular, S.A. de C.V. no está legitimada para responder respecto de la aplicación del pago controvertido, no obstante que recibía los pagos realizados por la denunciante, puesto que del comprobante de pago antes relacionado, consta que el pago era abonado a una cuenta cuya titularidad correspondía a una sociedad distinta a la denunciada, en consecuencia, no correspondía a S.A. de C.V. figurar como denunciada en el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que conforme al principio de legalidad este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre los hechos denunciados, y resulta procedente *sobreseer* a la proveedora denunciada por la supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar la práctica abusiva de efectuar cobros indebidos en perjuicio de la denunciante, atribuida en párrafos anteriores, por no ser legítimo contradictor en el presente procedimiento administrativo sancionador.

#### VII. DECISIÓN

Por las razones antes expuestas, y sobre base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República, artículo 83 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 94 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

*Sobreseer* a S.A. de C.V. respecto de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambas disposiciones de la



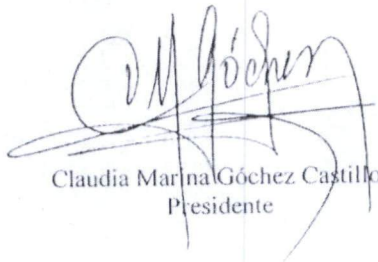
Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señor:

*Notifíquese.*

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

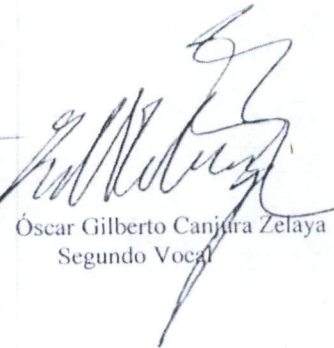
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**



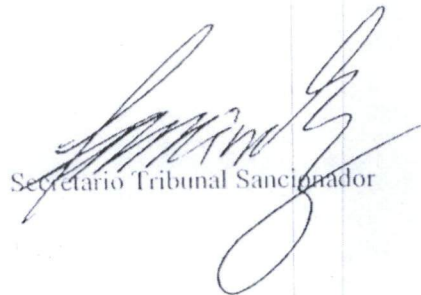
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador