



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 22/01/2020  
Hora: 10:41 a. m.  
Lugar: San Salvador

Referencia: 2238-19

## RESOLUCIÓN DE INICIO

### I. INTERVINIENTES

Consumidora denunciante

Proveedora denunciada:

DE R.L.

### II. ANTECEDENTES, HECHOS DENUNCIADOS E INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 17/12/2019, identificado bajo la referencia 1-0500-19-19-889, constando de 30 folios.

La denunciante solicita que la Cooperativa DE R.L, realice el reintegro de aportaciones, lo cual asciende al monto de \$600.00 dólares, ya que el año pasado realizó un pago total de una deuda que se encontraba en mora y que para ponerse al día le ofrecieron realizar una disminución de intereses, si realizaba el pago antes del día 10/03/2019, dicho ofrecimiento lo hizo el jefe de créditos, realizando la consumidora dicho pago con los datos proporcionados. En vista de haber cancelado la deuda total de \$14,846.80 dólares, en ese mismo acto solicitó el retiro total de sus aportaciones, informándole la señorita que le atendió que por políticas de la cooperativa estas se entregaban en marzo de 2019, por lo cual en ese mismo día solicitó el finiquito de la deuda. En el mes de marzo de 2019 solicitó sus aportaciones, pero le informaron que ella no aparece en los listados, posterior a una semana llamó para saber que había pasado sobre su caso, informándole en ese momento que estaban averiguando con contabilidad y que después de casi el mes le respondieron vía correo electrónico que sus aportaciones fueron abonadas a su crédito y que ahora si ya pueden dar el finiquito, sin embargo manifiesta que cuando realizó el acuerdo de pagar el crédito en ningún momento firmó algún documento que aceptaba abonar sus aportaciones al crédito.

De acuerdo a la denuncia, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe como infracción muy grave la conducta del proveedor por “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la citada ley.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

*“Consumidora solicita que el proveedor le reintegre el valor total de sus aportaciones que corresponde al crédito cancelado con fecha 02/03/2018, las aportaciones asciende a \$600.00 dólares. El crédito fue cancelado según constancia extendida por el departamento de créditos y*

*recuperación a los veintiséis días del mes de febrero de dos mil dieciocho. Lo anterior lo solicita de conformidad a lo establecido en el art. 18 literal c) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”*

#### IV. ANALISIS Y CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS

1. Debido a las características del caso planteado, es necesario determinar la competencia de este Tribunal para conocer de posibles infracciones a la LPC; es decir, si la relación contractual denunciada queda o no comprendida dentro del ámbito de aplicación descrito por el artículo 2 de la LPC.

A. El concepto de relación de consumo expresado por el artículo 2 de la LPC tiene dos elementos: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. El otro elemento, que es el subjetivo, exige que en una relación contractual sujeta al ámbito de la ley de consumo una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor; y las definiciones de tales sujetos económicos están determinadas por el artículo 3 de la LPC. De manera general, puede decirse que es proveedor quien proporciona bienes o servicios al mercado con ánimo de lucro y es consumidor quien los adquiere para sí. Al conjuntarse ambos elementos, estamos en presencia de un acto o relación de consumo.

Sobre las Asociaciones Cooperativas, el artículo 4 letra ch) de la Ley General de Asociaciones Cooperativas establece como uno de los fines de las Asociaciones Cooperativas: *“Fomentar el desarrollo y fortalecimiento del Movimiento Cooperativo a través de la integración económica y social de éste”*, asimismo el artículo 56 de la citada ley regula que: *“Para los efectos legales se entiende que las Cooperativas, las Federaciones y Confederaciones de Asociaciones Cooperativas no persiguen fines de lucro”*. Para el presente caso, siendo que la denunciada es la

RESPONSABILIDAD LIMITADA que puede abreviarse DE R.L. se determina que la misma *no tiene calidad de proveedora*, puesto que por la naturaleza jurídica de dicha entidad no persigue un ánimo de lucro con los servicios que ofrece.

B. Asimismo, el acto cooperativo propiamente dicho es aquel que se realiza entre el asociado y su cooperativa, en cumplimiento de su objeto social. Ese acto entre el asociado y la entidad solidaria, que es la esencia de este quehacer y que además constituye un acto interno de la institución, tiene como característica fundamental e indiscutida que en él no está presente en forma alguna el espíritu de lucro, pues ni el asociado pretende lucrar con su cooperativa, ni la cooperativa con su asociado.

Aunado con lo anterior, es necesario señalar que el acto de cooperativismo o acto cooperativo

no es materia de consumo, sino que se encuentra regulado por los estatutos de cada cooperativa, por la Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento y la ejecución y control de la misma no competen a este Tribunal sino que es parte de las atribuciones del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según el artículo 2 letra a) de la Ley de creación de dicha entidad.

C. Como consecuencia del análisis antes expuesto, con fundamento en las disposiciones legales precitadas y en cumplimiento irrestricto del principio de legalidad al que este Tribunal se encuentra sujeto, no es posible iniciar un procedimiento sancionatorio contra la Cooperativa

*DE R.L.*, por cuanto la misma no puede constituirse como proveedora a la luz de la LPC según la definición del artículo 3 letra b) de la citada ley, siendo entonces que no existe una relación de consumo entre la denunciante y la denunciada y cuya controversia no es objeto de control por parte de este Tribunal Sancionador, siendo procedente *declarar improponible la denuncia* interpuesta por la señora \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_ de R.L.

#### V. DECISIÓN

En razón de lo anteriormente expuesto, y sobre la base de los artículos 167 de la LPC, 94 del Reglamento de la LPC y 147 número 4, 148 y 149 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Declárese improponible* la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_, en contra de la Cooperativa *DE R.L.*, por no considerarse como proveedora a la denunciada de acuerdo a los parámetros del artículo 3 de la LPC y los motivos desarrollados en el romano IV de la presente resolución.
- b) *Infórmese* que la presente resolución admite el recurso de Reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este Tribunal en un plazo de 10 días hábiles posteriores a su notificación en la siguiente dirección: 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" # 5143 Colonia Escalón, San Salvador.
- c) *Notifíquese.*

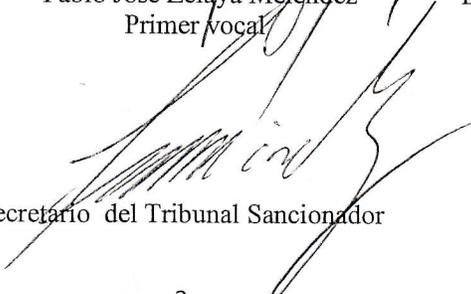
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSUCRIBEN.**

Y

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Lidia Patricia Castillo  
Segundo vocal

  
Secretario del Tribunal Sancionador