

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con veintiún minutos del día veinte de septiembre de dos mil trece.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cero cinco tres ocho cero (105380), remitido en fecha diecinueve de septiembre de dos mil trece, constando de 13 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora [redacted] contra la sociedad Banco [redacted], S.A., en el que manifiesta que la proveedora le envió una carta con publicidad engañosa, en la que se le ofrecía hasta el día veinte de julio de dos mil trece, para optar por un refinanciamiento hasta por trece mil seiscientos dólares (\$13,600.00), con una tasa de interés del nueve punto nueve por ciento (9.9%), y con un plazo de hasta ciento dos meses. Que al intentar aplicar para dicho refinanciamiento, le informaron que aunque lo ofrecido en la carta todavía estaba vigente no podían ofrecer la misma tasa de interés, pues había cambiado al once por ciento (11%), y que el plazo era invariablemente de ciento dos meses, con lo que no está de acuerdo pues no era eso lo que le ofrecieron en la carta que le enviaron.

II. Al respecto, este Tribunal conviene hacer las siguientes consideraciones:

A. La facultad sancionatoria regulada en el artículo 14 de la Constitución, se encuentra sujeta al principio de legalidad regulado en el artículo 86, en cuyo último inciso se establece: "Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley".

Como una consecuencia del principio de legalidad se encuentra la exigencia de tipicidad del hecho, según la cual a la imposición de toda sanción debe precederle una previsión normativa en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de prohibición con todos sus elementos configurativos. De manera que, para el ejercicio de la potestad sancionatoria por la Administración Pública es necesaria la existencia de una infracción legalmente establecida, es decir, que los hechos imputados se encuentren precisamente calificados como ilícitos en la *legislación aplicable*.

En la Ley de Protección al Consumidor, TÍTULO II "INFRACCIONES Y SANCIONES", el artículo 40 establece que las infracciones a la ley serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en la misma. Las infracciones se encuentran determinadas del artículo 42 al 44, las cuales están calificadas de leves, graves y muy graves, cuyas sanciones están reguladas en los artículos 45, 46 y 47 LPC.

B. En el caso de autos, la señora [redacted], reclama una aparente práctica abusiva por parte de la proveedora Banco [redacted] A., manifestando publicidad engañosa en los ofrecimientos del banco.

Entre la documentación agregada al expediente, a folios 3, consta carta de notificación de aumento de tasa de interés en crédito suscrito por la consumidora.

En dicha carta se le informa a la consumidora las nuevas condiciones en su crédito respecto de la tasa de interés aplicable, se le ofrecen dos soluciones para no afectarle, y, además se le hace una oferta sobre la base de su capacidad y record crediticio para refinanciar el crédito existente, con una validez hasta el día veinte de julio de dos mil trece, con una tasa de interés de nueve punto nueve por ciento (9.9%), y un plazo de hasta ciento dos meses sin fiador. Cabe agregar, que dicho banco no hizo publicidad a través de un medio de comunicación masivo sobre dicha oferta, y no era aplicable para el público en general, sino que se trató de una oferta personalísima a la consumidora considerando las condiciones inherentes a su record crediticio y capacidad de crédito de la consumidora, por lo que ésta tuvo la libertad de aceptar o no las condiciones que se le planteaban. Además de lo anterior, el artículo 64 inciso primero de la Ley de Bancos, regula que éstos establecerán libremente las tasas de interés, comisiones y recargos.

C. Desde esa perspectiva, en el caso de autos, no existen los indicios necesarios para colegir la concurrencia de una posible infracción *administrativa* en materia de consumo que se le pueda imputar a la sociedad denunciada.

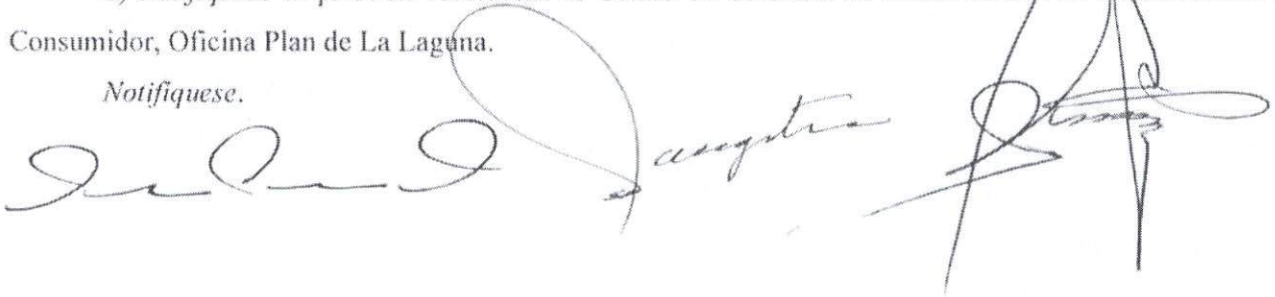
En vista de lo manifestado, este Tribunal no puede dar inicio a un procedimiento de naturaleza sancionatoria en el que el hecho denunciado no constituye una infracción a la LPC.

En atención a lo expuesto en párrafos anteriores, este Tribunal Sancionador RESUELVE:

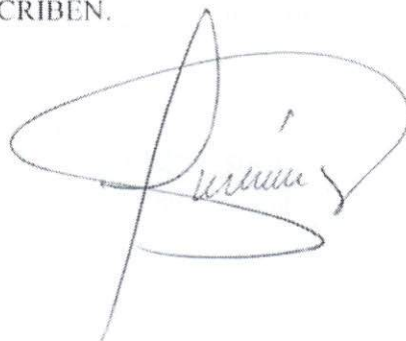
a) *Declárese* improcedente la denuncia presentada por la señora  
contra la sociedad Banco [redacted], S.A., por el hecho denunciado.

b) *Notifíquese* la presente resolución al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Plan de La Laguna.

*Notifíquese.*



PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN.



E. 27