

1726-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día treinta de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_ que puede abreviarse \_\_\_\_\_ por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 39 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito -en adelante LSTC-, en perjuicio de la consumidora.

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. La consumidora manifestó en su denuncia que \_\_\_\_\_ realizó cobros injuriantes y difamatorios a su persona, ya que a la fecha de interposición de la denuncia se había publicado en dos ocasiones su nombre en periódico de circulación nacional durante el mes de agosto de 20\_\_\_\_, con el fin de que se apersonara a las oficinas del banco denunciado, cuando ya la consumidora se había comunicado vía telefónica y correo electrónico para informar sus dificultades para solventar su deuda pero no recibió respuesta a sus intentos de comunicación para realizar un plan de pagos.

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, cuyo apoderado manifestó que no se utilizaron medios injuriosos ni difamatorios en las publicaciones que se realizaron en el periódico, pues no contienen declaraciones contrarias al buen nombre o la fama de la consumidora, tampoco utilizan frases ultrajantes y que no se hace alusión a la realización de un cobro.

III. La LSTC, en el artículo 39, regula las acciones u omisiones que son consideradas infracciones leves. Así, la letra a) del referido artículo establece como infracción leve: *“La utilización directa o por terceros contratados por el emisor o coemisores de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo, en perjuicio del tarjetahabiente, en la gestión de cobros.”*



Lo anterior, tiene fundamentalmente su asidero en la protección del honor. Nuestra Constitución dispone en el artículo 2 inciso segundo, que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen.

Respecto a la gestión de cobros, ha de tenerse en cuenta que si bien toda persona tiene garantizada la defensa y protección de sus derechos, lo cual implica que el acreedor se encuentra facultado para exigir lo adeudado, también tiene claras limitantes: *dicho cobro puede efectuarse siempre y cuando tal exigibilidad no dañe el honor, ni implique mecanismos de coacción física o moral.*

Así, el tipo infractor contenido en la letra a) del artículo 39 de la LSTC se dirige no solo a evitar gestiones difamatorias e injuriantes, sino a que los acreedores o gestores de cobro no utilicen medidas abusivas, tales como la coacción física o moral que atenten contra el deudor, inclusive en la privacidad de su hogar. Lo anterior implica, que los proveedores tienen prohibido emplear mecanismos o procedimientos de cobranza que afecten el honor o involucren tratos abusivos que dañen al consumidor que se reputa deudor.

En ese orden, si bien el banco acreedor, o en su defecto la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultado a emplear los medios legales necesarios para lograr que se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultado a emplear mecanismos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral, su imagen o incluso a terceros; por el contrario, el contenido de los medios o correspondencia debe ser redactado en forma respetuosa, informativa y concisa, es decir, no debe incluir elementos difamatorios o injuriantes, ni calificativos denigrantes.

En consecuencia, para que se configure la referida infracción, es necesario que se acredite, mediante los medios probatorios pertinentes y conducentes, la utilización directa o por terceros contratados por el proveedor denunciado, de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo en perjuicio del consumidor, en la gestión de cobros.

IV. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción contenida en el artículo 39 letra a) de la LSTC, relativa a realizar cobros injuriantes, difamatorios o con tratos abusivos en perjuicio de la señora

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 en los procedimientos ventilados ante



este Tribunal, 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, debe 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.** Al presente procedimiento administrativo se incorporó prueba documental proporcionada por la consumidora, consistente en impresión de correos electrónicos de la consumidora dirigidos a personal de (folios 2, 5, 6, 7, 8, 10 y 12), además presentó copia de dos publicaciones en periódico de circulación nacional con fechas 17 y 24 de agosto de 20 (folios 3 y 11) en las que aparece un "Aviso urgente" para un listado de personas en el que figura el nombre de la señora , con su profesión, número de Documento Único de Identidad y domicilio, y en el que se indica a las personas mencionadas que "DEBERÁN COMUNICARSE A LOS TELÉFONOS O PRESENTARSE A NUESTRAS OFICINAS UBICADAS EN

Finalmente agregó copia de correspondencia que le fue dirigida por parte del Banco denunciado (folio 4), donde se le solicita el pago de una tarjeta de crédito por en su defecto un abono parcial por en un plazo no mayor a 48 horas después de recibida dicha nota, que tiene como fecha de recibido el 20 de agosto de 20

De la prueba documental antes citada, se determina que: i) hay indicios de que la consumidora tenía una relación crediticia con el Banco denunciado, en virtud de una tarjeta de crédito que se encontraba en mora por un saldo total de según se consigna en nota de folio 4, emitida por el departamento jurídico de ; ii) el Banco realizó publicaciones en un periódico de circulación nacional conteniendo el nombre, número de Documento Único de Identidad, profesión y domicilio de la denunciante, en dos ocasiones: 17 y 24 de agosto de 20 (folios 3 y 11, y escrito del apoderado de la denunciada); para que ella se comunicara o se apersonara a sus oficinas con urgencia; y, iii) la consumidora intentó comunicarse con el personal de Banco denunciado, por medio de correo electrónico en fecha 16 de agosto –un día antes incluso de la primera publicación en periódico (folio 2)–, correo electrónico del 23 de agosto –un día antes de la segunda publicación del periódico (folio 5 y 10)–, y correo electrónico de fecha 28 de agosto (folios



6, 7 y 12), del cual recibió respuesta del departamento jurídico del Banco denunciado el 31 de agosto, todas fechas del año 20

En relación a la prueba antes relacionada, el proveedor únicamente argumentó que las publicaciones en el periódico no contenían declaraciones contrarias al buen nombre o fama de la consumidora, no contienen frases ultrajantes ni se hace alusión a la realización de un cobro; y, que las publicaciones en medios de comunicación masiva como periódicos de circulación nacional persiguen el fin de localizar a aquellos individuos que ya agotados los medios de notificación o comunicación directa, resultaron infructuosos y como última opción se intenta localizar por los medios de comunicación de mayor alcance y de mayor acceso al público en general.

Para el caso, al valorar la prueba presentada contra el argumento del apoderado de la proveedora resultaban innecesarias las publicaciones de avisos en el periódico de circulación nacional intentando localizar a la consumidora para que se presentara en la agencia bancaria, que se encuentra ubicada en la dirección plasmada en los avisos, a la brevedad posible, pues la misma consumidora se había comunicado ya con el Banco acreedor para intentar llegar a un acuerdo de pago, informando sus dificultades económicas mediante el correo electrónico enviado el 16 de agosto de 20 (folio 2), un día antes de la primera publicación en el periódico; y, también se demuestra con la copia de correspondencia emitida por y dirigida a la consumidora, con firma de recibido en fecha 20 de agosto de 20 es decir 4 días antes de la segunda publicación en el periódico, que la consumidora también había sido localizada en su dirección particular, con lo que se determina que el Banco denunciado *si tenía forma de contactar a la consumidora sin necesidad de recurrir al aviso en los medios de comunicación masiva*, en este caso el periódico de circulación nacional, en el cual se publicó en dos ocasiones durante un mismo mes el nombre completo, profesión, número de Documento Único de Identidad y domicilio de la consumidora, siendo la publicación de dicha información totalmente innecesaria y utilizada como un medio de presión para que la consumidora se apersonara y cancelara la deuda que tenía pendiente, aun cuando ya la consumidora había manifestado su voluntad de llegar a un acuerdo de pago, sin que el Banco diera respuesta a su petición.

Se establece entonces que publicar información de la consumidora como medio coercitivo para el pago de la deuda con el acreedor, aun cuando ya se había comunicado con ella durante el mismo mes por medio de una nota recibida por parte de la consumidora, que además amenaza con iniciar las respectivas diligencias que considere pertinentes para lograr la recuperación total de lo adeudado, sin que se haya comprobado en este caso que esas acciones fueran procedentes y se hubieren realizado; y, teniendo en cuenta que, por su parte, la consumidora ya se había comunicado



con el Banco denunciado para solventar su situación, la conducta de la proveedora se considera desproporcionada y abusiva en cuanto a su gestión de cobro en perjuicio de la tarjetahabiente, y constitutiva de la infracción contemplada en el artículo 39 letra a) de la LSTC.

Finalmente, debe considerarse que el proveedor denunciado es un Banco, que entre sus actividades financieras y comerciales ofrece precisamente el producto de tarjetas de crédito y justamente por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LSTC, particularmente en cuanto a los medios utilizados para las gestiones de cobro que pretenden recuperar deudas generadas de dicho producto financiero otorgado a sus clientes. Sin embargo, en el presente caso se concluye que [redacted], no actuó con el cuidado debido de los datos de su cliente ni del trato brindado a la misma como entidad financiera, al utilizar amenazas de otras acciones en su correspondencia, y publicar información de la consumidora en medios de comunicación masiva cuando ella se había comunicado directamente con el Banco previo a dichas publicaciones, denotando que no buscaba evadir su responsabilidad. Además, la institución financiera no ha establecido que haya ofrecido alternativas de cumplimiento a la consumidora o que haya realizado gestiones de cobro sin respuesta positiva por parte de la consumidora, por lo que se considera que actuó con *negligencia grave* en las gestiones de cobro empleadas, sin ninguna justificación.

V. Para fijar el monto de la sanción correspondiente a la infracción cometida por [redacted], este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. Al respecto, el artículo 43 de la citada ley señala que: "*Las infracciones graves se sancionarán con multa desde veinticinco hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.*"

En el artículo 47 de la misma ley, se establece que para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: el impacto en los derechos del tarjetahabiente, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, beneficio obtenido y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; así como otros criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor, consistentes en el tamaño de la empresa y la naturaleza del perjuicio causado, entre otros.

En ese sentido, debe considerarse que [redacted] desarrolla actividades financieras, y por tratarse de un banco, el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a [redacted] dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; asimismo, por el giro de su negocio es

imperioso que dicha proveedora atienda las disposiciones contenidas en la LSTC, para lo cual cuenta con personal técnico que garantice el correcto funcionamiento de sus actividades, y del Sistema de Tarjetas de Crédito, así como para procurar que su conducta no produzca perjuicio a sus clientes, como en el caso de la consumidora denunciante.

VI. 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, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 36 inciso segundo, 39 letra a), 43 y 47 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; este Tribunal **RESUELVE**:

*Sancionar a* .. con la cantidad de **OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** ( equivalentes a *cuarenta salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 20 D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 43 de la LSTC, en concepto de multa por la comisión de la infracción consignada en el artículo 39 letra a) de la LSTC, en relación a la denuncia presentada por la consumidora

En observancia al inciso segundo del artículo 52 de la LSTC, la sanción impuesta al proveedor denunciado, 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, *se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.*

*Notifíquese.*

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