

302-12Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día quince 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 c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por los señores Narciso de Jesús Mendoza Alfaro, Mario Ángel Morales Menéndez, Oscar Armando Cruz Pocasangre Durán y la señora Trinidad Idalia Montoya Pimentel contra Banco Citibank de El Salvador, Sociedad Anónima, que puede abreviarse Banco Citibank de El Salvador, S.A., por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 18 letra c) de la LPC; y en los casos de los señores Narciso de Jesús Mendoza Alfaro, y la señora Trinidad Idalia Montoya Pimentel también se le atribuye al mismo Banco la posible comisión de la infracción contenida en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 27 de la LPC.

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. En sus respectivas denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor **Narciso de Jesús Mendoza Alfaro** manifestó haber realizado abonos a su tarjeta de crédito, pero que éstos no se ven reflejados, ya que el saldo pendiente no presenta disminución alguna, por lo que solicitó al proveedor la información de su cuenta relativa a su historial de pago pero manifestó que la misma no le fue entregada.

Por su parte, el señor **Mario Ángel Morales Menéndez** expuso que celebró un contrato de crédito hipotecario con el Banco Citibank, que canceló en su totalidad el 16 de septiembre de 2011, pero en el monto total pagado le cobraron nuevamente el seguro de deuda y el seguro de vivienda, que ya habían sido pagados en la cuota cancelada el día 14 de septiembre de 2011. A pesar de no estar de acuerdo, decidió pagar esos cobros para evitar el cobro diario de más intereses; pero, solicitó al Banco, por escrito en dos ocasiones, la devolución de dichos montos sin obtener respuesta.

En el caso del señor **Oscar Armando Cruz Pocasangre Durán**, expresó haber acordado un refinanciamiento con el Banco en octubre de 2009 por el monto determinado en su denuncia, que era pagadero por medio de 60 cuotas mensuales. A la fecha de interposición de la denuncia, a pesar de que había hecho sus pagos, en el Banco le dijeron el monto que adeudaba y que detalla en su denuncia, con el cual no está de acuerdo, por lo que solicitó un detalle de la aplicación de sus pagos, pero no le proporcionaron dicha información, pese a su insistencia en solicitarlo.

Finalmente la señora **Trinidad Idalia Montoya Pimentel** manifestó en su denuncia que realizó una transferencia cablegráfica al extranjero por medio del Banco Citibank, pero al demorarse la



transacción se verificó que un dígito en la cuenta a depositar estaba equivocado, por lo que le informaron que se le haría la devolución del monto transferido descontándole \$10.00 más IVA, en concepto de comisión por rechazo de transferencia. Sin embargo, al momento de hacerle efectiva la devolución, la proveedora le aplicó un descuento adicional, sin explicarle ni detallar el motivo del mismo.

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 de la proveedora denunciada, la cual argumentó con respecto a la denuncia interpuesta por el señor Narciso de Jesús **Mendoza Alfaro**, que no se configuran los cobros indebidos puesto que la tarjeta del consumidor se encuentra en mora y no presentó ningún abono en los últimos tres años, por lo que no hubo una falta de aplicación de los abonos sino una falta de pago, agregando documentación de folios 49 a 86.

En cuanto a lo denunciado por el señor **Mario Ángel Morales Menéndez**, la proveedora manifestó que el cobro de las cuotas de seguros que se realizaron al consumidor al momento de la cancelación del crédito no es indebido porque los cobros efectuados en el pago del 14 de septiembre de 2011 corresponden al mes de agosto del mismo año, y las cuotas de seguro cobradas en el pago realizado dos días después, corresponden al mes de septiembre del mismo año. Para probar sus afirmaciones incorporó documentación de folios 150 a 154.

Ante lo denunciado por el señor **Óscar Armando Cruz Pocasangre Durán**, la proveedora argumentó que el consumidor poseía una tarjeta de crédito y que al caer en mora el saldo de la misma fue trasladado a una cartera diferente y que esto no constituye un refinanciamiento como tal, razón por la que no se puede extender un estado de cuenta del mismo, ya que la referencia solo indica el traslado a una cartera separada y no a un refinanciamiento. Agregó además documentación de folios 210 a 246.

Finalmente, con respecto a la denuncia de la señora **Trinidad Idalia Montoya Pimentel**, la proveedora afirmó que lo descontado del monto a devolver a la consumidora si fue por la cantidad que le habían manifestado; pero, el Banco en el extranjero cobró \$50.00 adicionales en concepto de comisión por el rechazo de la transferencia, incorporando además la documentación de folios 283 a 285.

III. Corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas al proveedor denunciado.

A. Sobre la infracción establecida en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 27 inciso primero de la LPC.

En relación a la referida infracción, asociada al incumplimiento de la obligación general de información establecida en el artículo 27 inciso primero de la LPC, por no proporcionar información de forma clara, veraz, completa y oportuna, específicamente, en los casos de los señores Narciso de Jesús Mendoza Alfaro y Trinidad Idalia Montoya Pimentel, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

1. Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: “*Declárese inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, (...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad y de esa manera contradice el art. 15 Cn.*”.

Además, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de “sus elementos esenciales” o “de forma genérica”, pero que sea “constatable por el aplicador de la ley”, lo que implica que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o “constatable” por el aplicador, (...), sin que esta pueda ser “construida” por vía de la interpretación.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula “*cualquier infracción a la presente ley*” no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente*, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y, por consiguiente en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de conocer de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio.*

2. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.



Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye como contraria a lo dispuesto en el artículo 27 inciso primero de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27 inciso primero, ambos de la LPC.

B. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.

El artículo 44 letra e) de la LCP 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 falta 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.

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 consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.

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 CPCM, 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, 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. En el presente procedimiento consta prueba documental con la cual se logran establecer los hechos que se detallan a continuación:

I. Con las fotocopias confrontadas del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito con terminación en número *****6468 suscrito el 14 de octubre de 2005 (folio 83), y el documento de reconocimiento y ratificación de folios 85 y 86 por parte de la denunciada, se comprueba la relación contractual existente entre el señor **Narciso de Jesús Mendoza Alfaro** y la



proveedora denunciada –al cual hizo referencia el consumidor en su denuncia–, así como las condiciones a las cuales estaba sujeto el referido contrato .

El consumidor incorporó fotocopias de recibos de pago (folios 8 a 10), de los cuales solamente son legibles dos, en los cuales se consignan dos abonos a la cuenta con terminación en número *****6468, de \$22.00 cada uno, realizados el 30/12/2005 (folio 8) y el 9/08/2006. Los demás recibos no pueden ser valorados como prueba por este Tribunal, debido a que son parcialmente legibles.

Además, la proveedora presentó certificación de estados de cuenta únicamente del periodo de julio de 2009 a marzo de 2012 (folios 50 a 82), en los que se refleja un único abono de \$23.77 en el mes de febrero de 2010, en concepto de devolución de intereses. Con tales documentos se establece que durante dicho período el consumidor no realizó abonos a la tarjeta de crédito, pues el consumidor tampoco presentó recibos que indicaran lo contrario.

En razón de lo anterior, no consta prueba suficiente para verificar la forma en que fueron aplicados los pagos realizados por el consumidor, ni la forma en que se determinaron los saldos adeudados y el cálculo de intereses realizados en la cuenta; ni siquiera es posible determinar la fecha a partir de la cual el consumidor incurrió en mora. En consecuencia, no se puede determinar si hubo o no algún cobro indebido, por lo cual no se ha establecido la comisión de la conducta constitutiva de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, y es procedente *absolver* al proveedor denunciado por dicha infracción.

2. En cuanto al reclamo interpuesto por el señor **Mario Ángel Morales Menéndez**, con la fotocopia confrontada del contrato de mutuo hipotecario de fecha 26/07/20002 (folios 128 a 135), otorgado a favor de los señores Jorge Alberto Morales Guillén y Mario Ángel Morales Menéndez se comprueba la relación contractual existente entre el referido consumidor y la proveedora denunciada. Según la cláusula VI del referido contrato, la cantidad adeudada sería pagada por medio de 179 cuotas mensuales y vencidas, y una última cuota que por el saldo del crédito al vencimiento del plazo, todas ellas incluían capital e intereses, seguro de vida, seguro de vivienda e IVA.

Además, a partir de la fotocopia de recibos de pago de préstamo, el primero de fecha 14 de septiembre de 2011 (folio 138), en el que se detalla que los valores de la cantidad pagada fueron aplicados a capital, intereses normales, comisión por servicio, seguro de deuda, seguro de vivienda e IVA; y el segundo de los recibos con fecha 16 de septiembre de 2011 (folio 139), donde se refleja un pago cuyo valor fue aplicado a capital, intereses normales, seguro de deuda, seguro de vivienda e IVA, quedando el saldo de capital a cero. Con tales documentos, se comprueba que el consumidor realizó dos pagos en las fechas antes mencionadas y por los montos ahí descritos, que en ambos pagos le fue cobrado el seguro de deuda, seguro de vivienda e IVA.

La proveedora presentó una certificación de “histórico de transacciones de préstamos” del cliente Jorge Alberto Morales Guillén, por un monto aprobado igual al del contrato de mutuo hipotecario antes

relacionado, correspondiente al período comprendido desde julio del año 2002 hasta agosto de 2012 (folio 150), en el que se detallan todos los pagos realizados por el consumidor desde la fecha de otorgamiento del crédito, aplicaciones a capital, intereses, y primas de seguro, así como los saldos respectivos. En dicho documento constan los dos pagos realizados por el consumidor en fechas 14 y 16 de septiembre de 2011 y las aplicaciones al pago de seguro de deuda, seguro de vivienda e IVA.

Además, la proveedora presentó fotocopias certificadas notarialmente de anexos de renovación de póliza VIDE-56544 (folios 151-152), y la INCE-56989, ambas con vigencia del 31/03/2011 al 31/03/2012, en las cuales se consigna que la forma de operar la póliza será en base a listados mensuales proporcionados por el Banco.

El consumidor solicitó explicación a la proveedora mediante escrito de folio 137, recibido el 29/09/2011, pidiendo se le resolviera la situación y le reintegraran las primas cobradas en el pago realizado el 16/09/2011, sin haberse comprobado respuesta alguna de la proveedora.

A partir de la prueba aportada, se establece que desde la fecha de otorgamiento del crédito (29 de julio de 2002) hasta el 16 de septiembre de 2011, el consumidor realizó **112 pagos del mutuo** hipotecario al que se obligó, y de los mismos se realizaron 110 aplicaciones a cuotas de seguro de deuda y vivienda e IVA, según lo detallado en el histórico de transacciones; pero, en los meses de diciembre de 2003 y abril de 2005 se cobró el doble de la prima de seguro de vivienda aplicada en los otros 110 meses, coincidiendo en total con **112 primas de seguro de vivienda pagadas**; y, con respecto al seguro de vida, en los meses de diciembre de 2003 y abril de 2005 también se cobraron primas superiores a las cobradas en los meses anteriores.

Al respecto, la apoderada de la proveedora afirmó (folio 141) *“que los cobros de las primas de seguros se realizan una vez por mes a partir de la primera cuota, ya que en el mes en donde se otorga el crédito, que el Banco paga las cuotas o primas de seguro y las recupera cuando el cliente cancela totalmente el crédito; es por esa razón que le aparece el cobro de los seguros en la cancelación total.”*

Sin embargo, la proveedora denunciada no presentó la prueba pertinente de tales afirmaciones; es decir, no demostró que efectivamente tanto el crédito como la vivienda hayan estado asegurados a partir del 29 de julio de 2002 y que haya sido el Banco el que pagó las primas correspondientes al primer mes de cobertura de los respectivos seguros antes del 26/08/2002, fecha en la cual el consumidor realizó su primer abono y le fueron cobradas las primeras primas de seguro. Tampoco, presentó prueba alguna que permitiera establecer que en el último listado mensual proporcionado por el Banco a la compañía aseguradora en el que se incluía el crédito del consumidor, u otra documentación pertinente, determinaba que el pago de las primas de seguros aplicados el día 16/09/2011, correspondían a la cobertura de los seguros de vida y vivienda del mes de septiembre del mismo año, o que la cobertura de las primas pagadas alcanzó hasta el mes de octubre del referido año, pues se verificó que en el mismo mes se le cobró dos primas de los referidos seguros.



En consecuencia, no se ha comprobado el respaldo legal o contractual que haya tenido el cobro de las primas de seguro aplicado en el último abono realizado por el consumidor, razón por la que los cobros de dichas primas son indebidos y se configura así la conducta infractora regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

3. Por su parte, el señor **Óscar Armando Cruz Pocasangre Durán** presentó fotocopia confrontada de una constancia extendida por el Departamento de Cobros de Cititarjetas de El Salvador, S.A. el 7/12/2011, en la cual se consigna que el consumidor tiene un refinanciamiento **referencia 21782-2 colector 4095**, que inició el 30/08/2009, y que sirvió para cancelar la tarjeta con terminación ****-****-****-3000; y que refleja veintiún pagos realizados con distinta periodicidad y monto, desde el 19/10/2009 hasta el 29/09/2011. También, presentó recibos de pago a la mencionada cuenta, realizados en los meses de agosto y septiembre de dos mil once, que coinciden con la información consignada en la constancia antes referida; y dos pagos más abonados a la misma cuenta y colector, realizados el 12/12/2011 y el 23/01/2012, los cuales aparecen detallados en la fotocopia simple de constancia extendida por el Departamento de Cobros de Banco Citibank de El Salvador, S.A. el 26/03/2012 (folios 175 y 245), en la cual además se consigna el detalle de los montos aplicados a capital, intereses normales (8%) e intereses moratorios de los pagos que el consumidor realizó al mencionado refinanciamiento, durante el período comprendido desde el 19/10/2009 hasta el 23/01/2012, apareciéndole un saldo pendiente de capital, intereses normales e interés moratorio.

Por otra parte, consta que el 8 de junio de 2012, el consumidor y Cititarjetas de El Salvador, S.A. de C.V. suscribieron un convenio de pago (presentado por la proveedora y agregado a folio 243 y 244), de los saldos adeudados por el consumidor en la cuenta con **referencia 22857-3**, a ser cancelado en 4 cuotas mensuales los días 30 de cada mes a partir del 30/6/2012 y al cumplir con dicho convenio la deuda quedaría saldada y se le extendería el finiquito por la misma.

Además, agregó una fotocopia de carta de aceptación de dicho acuerdo por parte del referido consumidor (folio 246) y una fotocopia de un historial de pagos de la cuenta 22857-3 (folio 241), en el que se reflejan los 4 pagos realizados por el consumidor por el valor estipulado en el convenio de pago, lo cual coincide con las fotocopias simples de los cuatro comprobantes de pago agregados a folios 196 y 197. En el referido historial de pagos se consigna, además, que al mes de octubre de 2012 esa deuda ya había sido saldada en su totalidad, habiéndose aplicado un descuento pactado en el convenio de pago de junio de 2012.

Con la prueba relacionada únicamente se tiene por establecido, que existió una relación de consumo entre el señor Óscar Armando Cruz Pocasangre Durán y Cititarjetas de El Salvador, S.A., indiciariamente originada por un contrato relacionado con la tarjeta con terminación ****-****-****-3000, respecto a la cual debido a una mora y saldos pendientes de pago reconocidos por el consumidor hubo un refinanciamiento referencia 21782-2, que inició el 30/08/2009, y que sirvió para cancelar dichos

saldos. Asimismo, se ha comprobado que hubo un convenio de pago celebrado con posterioridad a la fecha de la denuncia, que tuvo por objeto la cancelación de los saldos adeudados por el consumidor en la cuenta con referencia 22857-3, el cual fue efectivamente ejecutado en cuanto a los pagos y descuento acordado.

No obstante las diferencias en las referencias de las cuentas a nombre del consumidor, de las cuales se ha presentado prueba documental, se deduce a título de indicio que se trata de la misma obligación reclamada, por cuanto en acta de avenimiento de folio 193, el consumidor y el apoderado de la proveedora relacionaron el contenido del convenio de pago de la cuenta con referencia 22857-3, con la cuenta con referencia 21782-2 objeto de reclamo.

En razón de los hechos establecidos con la prueba anteriormente descrita, no es posible para este Tribunal determinar la existencia de cobros indebidos, pues no consta en el expediente las condiciones del refinanciamiento referencia 21782-2, que inició el 30/08/2009, para determinar si los pagos realizados por el consumidor fueron correctamente aplicados a capital, intereses normales y moratorios. Tampoco es posible valorar la forma en que fueron aplicados los pagos realizados en virtud del convenio de folios 243 y 244, debido a que el mismo forma parte de una transacción entre consumidor y proveedor posterior a la denuncia, y que incluyó un descuento del saldo adeudado. En razón de lo anterior, no se cuenta con prueba suficiente para determinar si la conducta de la denunciada es constitutiva de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos, y resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada de dicha infracción.

4. Finalmente, en cuanto al reclamo interpuesto por la señora **Trinidad Idalia Montoya Pimentel**, con la fotocopia de la solicitud para la emisión de transferencias cablegráficas (folio 255) y la factura con número 2887147 en concepto de una transferencia cablegráfica por el valor ahí consignado (folio 256), se comprueba la existencia de la relación de consumo entre la denunciante y Banco Citibank de El Salvador, S.A., así como la fecha, monto y destinatario de la transferencia cablegráfica objeto de la contratación; datos que coinciden con lo expresado por la denunciante.

Además, con la fotocopia de hoja de devolución (folio 257), en la que se detalla que el monto a devolver es \$50 inferior al que fue transferido y que sobre eso se aplicó un cobro por parte del banco de \$10.00 más IVA por la transacción rechazada, se comprueban los cargos directamente aplicados por la proveedora denunciada.

Por su parte, la proveedora presentó un documento que afirma corresponde a la transferencia del Banco extranjero (folio 284) retornando \$50.00 menos que la cantidad originalmente transferida, por ser inválida la cuenta designada en la solicitud. Sin embargo, del referido documento no es posible establecer que efectivamente se trate de una devolución realizada por el Banco pagador consignado en la solicitud para emisión de transferencias cablegráficas; pues, si bien se consigna el mismo número de operación TRE13083131 que aparece relacionado en la hoja de devolución de folio 257, el nombre del destinatario y que entre otros códigos aparece "130221USD4470", solamente en idioma inglés se lee



“RETURN OF YOUR FED IMAD 0221B1 (...)DATED 02/21/13 UNABLE TO APPLY DUE TO INVALID ACCOUNT// PROVIDED RETURN FEE DED 40.00 DR”, y la proveedora no incorporó ninguna traducción de dicho documento ni la prueba que permitiera establecer fehacientemente el origen del mismo. Además, en su escrito de contestación (folio 278-279), la apoderada de la proveedora confirmó lo dicho por la consumidora en su denuncia, en cuanto a que “a la cliente denunciante le devolvió la cantidad de (la misma dicha por la consumidora), por medio de nota de crédito en cuenta de ahorros”. De esta manera, se establece que, además del cobro de comisión por rechazo de transferencia al exterior e IVA, la proveedora denunciada entregó una cantidad \$50.00 menos que la cantidad originalmente transferida, y no probó que esa deducción corresponda a algún otro cobro aplicado que se encuentre justificado y haya sido del conocimiento oportuno de la consumidora denunciante.

En virtud de los hechos probados, se determina la existencia de un cobro indebido realizado por la proveedora denunciada, con lo cual se configura la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

5. Para establecer si corresponde *sancionar* a la proveedora denunciada por incurrir en la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en perjuicio de los señores **Mario Ángel Morales Menéndez** y **Trinidad Idalia Montoya Pimentel**, es indispensable determinar si la denunciada ha 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 el caso particular del señor Mario Ángel Morales Menéndez, debe tomarse en cuenta que Banco Citibank de El Salvador, S.A. cobró dos primas de seguro al consumidor sin respaldo legal o contractual comprobado; y al serle solicitado su reintegro, no respondió al consumidor, a pesar de tener la oportunidad y capacidad para hacerlo y conocer sus obligaciones legales así como las consecuencias de su incumplimiento. Por consiguiente, la proveedora actuó con negligencia al aplicar dos cobros cuyo respaldo no comprobó con la documentación pertinente.

Similar conducta negligente se observa en el caso de los hechos denunciados por la señora Trinidad Idalia Montoya Pimentel; pues, Banco Citibank de El Salvador, S.A. cobró una cantidad de dinero, amparado en un cargo realizado por un Banco extranjero, sin comprobar tal circunstancia ni el respaldo legal o contractual para ello, ni detallarle oportunamente a la denunciante la información respectiva, no obstante que a la fecha de la liquidación esa información ya podría haber sido conocida por parte del Banco denunciado. Por los motivos expuestos, es *procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC*.

Finalmente, es oportuno señalar, que es un hecho público y notorio que Banco Citibank de El Salvador, S.A. cambió su denominación a Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima, según

consta en la Modificación por Cambio de Denominación, inscrita, el día treinta de junio de dos mil dieciséis en el Registro de Comercio, al número 23 del libro 3605 del Registro de Sociedades.

V. 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, 18 letra c), 22, 42 letra e), 44letrae), 83 letra b), 146, 147 y 167 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sobreseer* a Banco Citibank de El Salvador, Sociedad Anónima, que puede abreviarse Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, de la infracción contenida en el artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27 de la LPC, por las razones expuestas en la presente resolución.

b) *Absolver* a Banco Citibank de El Salvador, Sociedad Anónima, que puede abreviarse Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC, por la comisión de posibles cobros indebidos a los señores Narciso de Jesús Mendoza Alfaro y Oscar Armando Cruz Pocasangre Durán.

c) **Sancionar** a Banco Citibank de El Salvador, Sociedad Anónima –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.00)**, equivalentes a *diez salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por los consumidores Mario Ángel Morales Menéndez y Trinidad Idalia Montoya Pimentel.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de ésta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notificar a los sujetos intervinientes.

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

Q/L