


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 34 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras a), b), c), d), e), f), g), h), i), j), k), l), m), n), o), p), q), r), s), t), u), v), w), x), y), z) y 24 de la LAIP

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 28/01/2021 Horas: 13: 12 p.m. Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 1015-19</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor — en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 29/07/2019, la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor — en adelante LPC —, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora:</p>			
<p>de C.V., por posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura — en adelante LCU — y LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.</p>			
<p>B. Mediante la resolución emitida el día 19/11/2019 (fs. 2,295-2,306), este Tribunal determinó que la denuncia cumplía con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos — en adelante LPA —.</p>			
<p>Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes — las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción —, fueron delimitadas así:</p>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por supuestamente haber pactado y cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TME establecida por el en adelante — por un monto de \$723,470.96 dólares, correspondientes a un total de 20,618 consumidores afectados de un total de 23,242 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018. 2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por aparentemente haber realizado cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobra contra a la LPC, por un monto de \$10,413.6 dólares, correspondientes a un total de 487 créditos; cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018. 			

[Handwritten signature]

3. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, *por supuestamente haber realizado cobros de comisiones –en concepto de gestión de cobro por recuperación de crédito– en contravención a la LPC*, por un monto de \$292,685.19 dólares, correspondientes a un total de 13,628 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018.
4. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b), d), f) e i) de la misma ley; *por la posible introducción de cláusulas abusivas en los documentos contractuales*; específicamente, en los contratos de "Apertura de Línea de Crédito" y "Venta al Crédito", así como en los respectivos pagarés, suscritos a partir del 21/11/2017.
5. Infracción al artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, *por la aparente obstaculización de funciones de la Defensoría del Consumidor, al no entregar información que era indispensable para el cumplimiento de la labor de auditoría*; considerando que los requerimientos de información fueron realizados a partir del día 14/03/2018.
6. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por supuestamente no remitir la información de su actividad crediticia al BCR*, correspondiente a 34 operaciones de crédito otorgadas entre junio y noviembre de 2017.
7. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por la posible remisión de información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el* en 26,231 operaciones crediticias remitidas al

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Asimismo, se le previno a la proveedora, que al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 19/11/2019, según consta a fs. 2,310.

III. DILIGENCIAS, INCIDENTES Y OTRAS ACTUACIONES

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 compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. El día 03/12/2019, se recibió escrito de fs. 2,311-2,317 firmado por los licenciatos, el primero, en calidad de apoderado especial y el segundo, en calidad de apoderado general judicial de S.A. de C.V. —en adelante los apoderados de la proveedora denunciada—, mediante el cual contestaron la audiencia conferida a través de la resolución de fs. 2,295-2,306, presentaron la documentación de fs. 2,318-2,324 con la cual se acreditó la personería con la cual actúan en el presente procedimiento.

Adicionalmente, los referidos profesionales, entre otros argumentos de defensa — que serán señalados en el romano IV de la presente resolución — alegaron la nulidad del “Informe de Resultados de Verificación del cumplimiento de la Ley Contra de la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero” (en adelante Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU), presentado por la denunciante y agregado de fs. 2,190-2,221.

B. En fecha 07/12/2019, se recibió escrito suscrito por la Presidencia de fs. 2,325-2,328, mediante el cual solicitó, con fundamento en los artículos 99 y 100 de la LPC y 78 de LPA, decretar medida cautelar consistente en la rendición de fianza suficiente por parte de la proveedora denunciada para garantizar los resultados del procedimiento, por un monto de \$2,057,139.68 dólares, a efectos de asegurar el reintegro del dinero que — a su juicio — fue cobrado indebidamente a los consumidores y garantizar el pago efectivo de la multa que pudiera ser impuesta a

S.A. de C.V.

C. Mediante la resolución de fecha 18/12/2019 (fs. 2,329-2,331), este Tribunal, corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciara respecto a la nulidad de pleno derecho o nulidad absoluta del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU alegada por los apoderados de la denunciada en el escrito de fs. 2,311-2,317.

D. El día 09/01/2020, se recibió escrito suscrito por la Presidencia de fs. 2,332-2,338, mediante el cual contestó el traslado conferido por medio de la resolución referida en la letra anterior.

E. Entre otros aspectos, a través de la resolución emitida el día 22/01/2020 (fs. 2,339-2,351), este Tribunal, después de haber realizado el análisis exhaustivo de la nulidad de pleno derecho alegada por los apoderados de la denunciada en la actuación de la Defensoría, al no haberse notificado a la denunciada el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,190-2,221), declaró *no ha lugar* la nulidad del Informe de resultados antes citado. Además, respecto a la solicitud a la Presidencia, relativa a decretar la medida cautelar consistente en que la denunciada rindiera fianza por el monto de \$2,057,139.68 dólares, este Tribunal *ordena* a

S.A. de C.V., que rinda fianza suficiente para

garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de \$1,028,569.34 dólares, equivalentes a los supuestos cobros indebidos efectuados al colectivo de consumidores. Asimismo, se ordenó abrir a prueba el presente procedimiento por el plazo de ocho días hábiles. Dicha resolución fue notificada respectivamente a la denunciante y a la denunciada el día 10/02/2020, según consta en confirmación de notificación de fs. 2,352-2,353 y el acta de fs. 2,354.

F. El día 20/02/2020, se recibieron dos escritos firmados por los apoderados de la proveedora denunciada. Por medio del primer escrito de fs. 2,355-2,362, contestaron la audiencia probatoria concedida a través de la resolución de fs. 2,339-2,351; asimismo, alegaron argumentos de defensa — que serán señalados en el romano IV de la presente resolución —, ofrecieron prueba pericial consistente en dos informes incorporados a fs. 2,364-2,369 y 2,370-2,375 (CD de fs. 2,376). Finalmente, agregaron documentación de

fs. 2,377-2,390. Mediante el segundo escrito de fs. 2,391-2,396, alegaron la nulidad de la medida cautelar de fianza decretada por este Tribunal e incorporaron documentación de fs. 2,398 - 2,415.

G. Por medio de la resolución del 18/03/2020 (fs. 2,416-2,427), este Tribunal, entre otros aspectos: 1) *Declaró no ha lugar* la solicitud de declaratoria de nulidad de pleno derecho o absoluta de la medida cautelar de fianza decretada por este órgano (la resolución de las trece horas con doce minutos del día 22/01/2020; de fs. 2,339-2,351), por los motivos desarrollados en el románo III, 2. y 3. de dicha resolución; 2) *Confirmó* a S.A. de C.V. la orden de rendir fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de \$ 1,028,569.84 dólares, equivalentes a los supuestos cobros indebidos efectuados al colectivo de consumidores, por las razones expuestas en el apartado III de dicha resolución; y 3) *Previno* a la denunciada para que aclarara: *I)* Los hechos que pretendía probar con los tres documentos en formato excel incorporados en el CD agregado a fs. 2,376, delimitando los mismos de forma clara y precisa en relación con el dictamen pericial de fs. 2,370-2,375; y *II)* Presentara en legal forma la documentación del [redacted] quien elaboró los peritajes ofertados como prueba de descargo por la denunciada incorporados de fs. 2,364-2,369 y 2,370-2,375 (CD de fs. 2,376). Dicha resolución fue notificada respectivamente a la denunciada y la denunciante el día 20/03/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,428 y confirmación de notificación de fs. 2,429-2,430.

H. El día 26/06/2020, se recibió escrito firmado por los apoderados de la denunciada (fs. 2,431-2,437), por medio del cual, entre otros: 1) se dieron por notificados de la resolución relacionada en la letra anterior; 2) pretendían subsanar las prevenciones realizadas en la misma resolución, presentando ampliación de peritaje de fs. 2,438 -argumentos que serán desarrollados en el románo IV de la presente resolución-, y fotocopias certificadas por notario de los documentos del [redacted] incorporadas a fs. 2,439-2,443 del expediente de mérito; 3) alegaron circunstancias sobrevenidas y solicitaron que se dejara sin efecto la fianza ordenada por este Tribunal; para acreditar dichas circunstancias agregaron documentación de fs. 2,444-2,446.

I. Por medio de la resolución del día 20/07/2020 (fs. 2,447-2,459), este Tribunal: 1) Tuvo por subsanadas las prevenciones descritas en el románo I de dicha resolución; en los términos expuestos en el románo III de la misma, y por incorporada la "ampliación" del peritaje de fs. 2,438; 2) Corrió traslado a la denunciante para que se pronunciara respecto a los informes periciales de fs. 2,364-2,369 y fs. 2,370-2,375, y la ampliación de los mismos de fs. 2,438, presentados como prueba de descargo por los apoderados de la proveedora denunciada; 3) Declaró *no ha lugar* las circunstancias sobrevenidas por fuerza mayor o caso fortuito en razón del Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19 y las medidas de prevención, atención y control de la misma; *aclarando que dichas circunstancias según valoradas en la resolución final del presente procedimiento en la modulación de la posible multa que pudiera imponerse a ésta, en caso de comprobarse la responsabilidad administrativa de la denunciada en el cometimiento de la infracciones que se le imputan;* 4) *Declaró no ha lugar* la solicitud de revocatoria de la medida provisional de fianza decretada por este

Tribunal mediante la resolución del día 22/01/2020 (fs. 2,339-2,351), por los motivos desarrollados en el romano VI de dicha resolución; y 5) *Confirmó* a la denunciada la orden de rendir fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de \$ 1,028.569.84 dólares. Dicha resolución fue notificada respectivamente a la denunciada el día 24/07/2020 y a la denunciante el día 27/07/2020, según consta en confirmaciones de notificación de fs. 2,460-2,461 y fs. 2,462-2,465.

J. El día 17/08/2020, se recibió escrito firmado por la Presidencia (fs. 2,466-2,471) y CD de fs. 2,475), por medio del cual contestó la audiencia conferida en la resolución señalada en el numeral 2) de la letra I del presente apartado, emitiendo pronunciamiento respecto a los informes periciales de fs. 2,364-2,369 y 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376, y la ampliación de los mismos de fs. 2,438, presentados como prueba de descargo por la denunciada.

K. Por medio de la resolución del día 04/09/2020 (fs. 2,476-2,483), este Tribunal, con base en el artículo 387 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-: 1) ordenó la producción de la prueba pericial incorporada al presente procedimiento consistente en: i) "Informe de Resultados de Verificación del cumplimiento de la Ley Contra de la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero" (fs. 2,190-2,221); ii) "Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros", agregado al expediente a fs. 2,364-2,369; iii) "Peritaje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación de cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero" (agregado fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376); y iv) ampliación de peritaje de fs. 2,438. Señalando para la realización de dicho acta procesal las diez horas del día 30/09/2020; y 2) Citó al magister por medio de los apoderados de la denunciada, y a la licenciada por medio de la Presidencia, para que rindieran la declaración correspondiente. Dicha resolución fue notificada el día 16/09/2020, según consta en confirmaciones de notificación de fs. 2,484-2,485 y fs. 2,486-2,487.

L. El día 30/09/2020, se recibió escrito de fs. 2,488 firmado por los licenciados por medio del cual se inscribirá parte en el presente procedimiento en calidad de apoderados generales judiciales de la Presidencia de la Defensoría, personería que acreditaron mediante la fotocopia certificada de poder general judicial con cláusula especial de fs. 2,491-2,494 y documentación de fs. 2,495-2,502. Además, presentaron los atestados de licenciada mediante copias certificadas por la Jefa de la Unidad de Talento Humano de la Defensoría de fs. 2,503-2,512.

M. En fecha 30/09/2020, se recibió escrito de fs. 2,513 firmado por el licenciado mediante el cual se inscribió parte en el presente procedimiento en calidad de apoderado general judicial de S.A. de C.V., personería que acreditó mediante la fotocopia

certificada de poder general judicial con cláusula especial de fs. 2,515-2,517 y acta de delegación de poder otorgada a su favor de fs. 2,518 y documentación de fs. 2,519-2,520.

N: Conforme a lo señalado en la letra K de este apartado, a las diez horas del día 30/09/2020, se llevó a cabo Audiencia Especial de Producción o Práctica de la Prueba Pericial. Asimismo, en esa misma audiencia, una vez verificada la acreditación de los licionados

este Tribunal resolvió darles intervención a dichos abogados, para dicha audiencia en las calidades solicitadas en los escritos relacionados en las letras L y M del presente apartado. Por otra parte, respecto a la solicitud de los abogados de la Presidencia mediante el escrito relacionado en la letra J de este apartado, se procedió a entregar a ambas partes copia de la documentación presentada para que tuvieran conocimiento de lo planteado en los escritos antes referidos. Asimismo, se tuvo por incorporada al expediente la documentación relacionada a los atestados de la licenciada.

de fs. 2,503-2,512.

El acta de resultado de la Audiencia Especial de Producción o Práctica de la Prueba Pericial antes relacionada fue agregada a fs. 2,521-2,526. Asimismo, con base en el artículo 206 CPCM para darle agilidad a dicho trámite, la referida audiencia se documentó en soporte audiovisual que ha sido incorporado al expediente mediante el CD de fs. 2,527.

N. A través de la resolución del día 08/10/2020 (fs. 2,528-2,530), habiéndose completado el trámite establecido en el artículo 107 de la LPA, dado que se había practicado con base en lo regulado en el artículo 387 del CPCM la prueba pericial relacionada en la letra K y N de este apartado; en aplicación del Principio de Verdad Material contenida en el artículo 3 numeral 8 de la LPA; en relación con los artículos 106 inciso segundo y 109 de la LPA, este Tribunal ordenó diligencias o pruebas para mejor proveer, a efectos de pedir colaboración a otros órganos de la Administración Pública, específicamente al BCR y a la SSF, en el sentido que emitirán opinión técnica respecto a las pruebas periciales y el escrito de la Presidencia de fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475, por considerarlas preceptivas y determinantes para emitir la resolución de fondo en el presente caso. Por lo tanto, este Tribunal resolvió: 1) Suspender el plazo para concluir el procedimiento administrativo sancionatorio hasta por dos meses para la realización de diligencias para mejor proveer consistentes en: a) Requerir al BCR, opinión técnica respecto a los peritajes a) "Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros", agregado al expediente a fs. 2,364-2,369; b) "Peritaje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero", de fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376; y c) ampliación de peritaje de fs. 2,378, elaborados por el doctor con relación a la metodología implementada por la DC en aplicación del Anexo 3 de la NPBA-46 (vigente en el período de junio a noviembre de 2017) en cumplimiento del artículo 14 de las Normas Técnicas para la aplicación de la LCU; y 2) Requerir a la SSF, opinión técnica respecto a la metodología utilizada por la Defensoría para el cálculo

de la Tasa Efectiva -en adelante TE- en aplicación del Anexo de la NPBA-16 (vigente en el período de junio a noviembre de 2017), señalada en el apartado VII. METODOLOGÍA, páginas 16-26 (fs. 2,197-vuelto-2,202-vuelto del expediente) del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,190-2,221), elaborado por la licenciada *[Nombre]* en su calidad de Coordinadora de la Unidad de Auditoría de Consumo de la Defensoría del Consumidor, en comparación con el "Verboje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero" (fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376).

Dicha resolución fue notificada tanto a la denunciada y a la denunciante el día 14/10/2020, según consta respectivamente en actas de confirmación de notificación de fs. 2,533-2,534 y fs. 2,535-2,536.

O. El día 15/12/2020, se recibió correo electrónico enviado desde la cuenta (fs. 2,539) por medio del cual se remitió a este Tribunal: (1) nota de referencia 000/63 de fecha 15/12/2020, suscrita por el señor *[Nombre]*, en calidad de Presidente del *[Entidad]* a través de la cual dio respuesta al oficio N° 59/2020 de fecha 13/10/2020 (fs. 2,531), en el que se solicitó opinión técnica respecto a los informes periciales de fs. 2,370-2,373 (CD fs. 2,376), y fs. 2,438; y (2) opinión técnica del *[Entidad]* respecto a los dictámenes periciales relacionados con la metodología de cálculo de tasa de interés efectiva establecida en la implementación de la LCU (fs. 2,541-2,544) y sus respectivos anexos (fs. 2,545-2,548).

P. A través de la resolución del día 16/12/2020 (fs. 2,549-2,550), habiéndose recibido la opinión técnica del *[Entidad]*, este Tribunal de conformidad a los establecido en el artículo 110 de la LPA concedió audiencia a las partes, por el plazo de diez días hábiles para que presentaran sus alegaciones respecto a las actuaciones realizadas en el presente procedimiento y la opinión técnica del *[Entidad]* relacionada en la letra anterior. Dicho plazo comenzó a contarse a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución, es decir a partir del día 18/12/2020, venciendo dicho plazo el día 12/01/2020, según consta la notificación de fs. 2,553.

Q. El día 23/12/2020, se recibió nota de referencia No. DS-DAJ-20985 (fs. 2,554), suscrita por el señor *[Nombre]* en calidad de Superintendente del Sistema Financiero a través de la cual dio respuesta al oficio N° 60/2020 de fecha 13/10/2020 (fs. 2,532), en el que se solicitó opinión técnica respecto a: (1) informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,190-2,221; (2) informe pericial de fs. 2,370-2,373 (CD fs. 2,376), y su respectiva ampliación de fs. 2,438; y (3) escrito de la Presidencia de la DC de fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,376. Asimismo, por medio del mismo escrito se remitió el ANEXO "Análisis realizado a la información remitida por la Secretaría del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor" de fs. 2,555-2,559, en el cual se emite la opinión técnica de la SSP respecto a los documentos antes relacionados.

R. A través de la resolución del día 06/01/2021 (fs. 2,560), habiéndose recibido la opinión técnica de la SSP, este Tribunal de conformidad a los establecido en el artículo 110 de la LPA prorrogó el plazo de la audiencia concedida a las partes por medio de la resolución del 16/12/2020 (fs. 2,549-2,550), hasta el día

14/01/2021 para que presentaran sus alegaciones respecto a las actuaciones realizadas en el presente procedimiento y las opiniones técnicas del BCR y la SSF, antes relacionados.

S. El día 13/01/2021, este Tribunal fue notificado de la resolución emitida a las quince horas con cinco minutos del día 12/11/2020, por la Cámara de lo Contencioso Administrativo -en adelante la Cámara- en el proceso con N.U.E.: 00165-20-ST-CO/PC-CAM.

Por medio de dicha resolución la Cámara resolvió -entre otros puntos- (i) Admitir la demanda promovida por S.A. de C.V., en contra de este Tribunal por la resolución emitida el 20/07/2020 en el presente procedimiento, por medio de la cual se declaró la revocatoria de la medida cautelar impuesta a la denunciada por este órgano por la suma de US\$ 1, 028,569,84.; (ii) Emplazar a este Tribunal, a fin que, en el plazo de 10 días hábiles perentorios posteriores a la notificación de dicha resolución, contestara la demanda incoada en contra de este órgano; y (iii) Requerir a este Tribunal, que en el plazo perentorio de 5 días hábiles contados a partir de dicha resolución se remita el expediente administrativo relacionado con el acto impugnado.

T. A las trece horas con treinta y ocho minutos día 14/01/2021, se recibió escrito de fs. 2,564-2,572 firmado por los apoderados de la Presidencia, por medio del cual formularon sus alegatos finales respecto a las actuaciones del presente procedimiento y las opiniones técnicas emitidas por el BCR y la SSF. Asimismo, incorporaron documentación de fs. 2,573-2,585.

U. A las quince horas con ocho minutos del día 14/01/2021, se recibió escrito de fs. 2,586-2,600 suscrito por los apoderados de la denunciada S.A. de C.V., por medio del cual: (i) denuncian el quebrantamiento del debido proceso, en virtud del plazo concedido para contestar los alegatos finales; y (ii) formulan sus alegatos finales respecto a las actuaciones realizadas en el presente procedimiento y las opiniones técnicas emitidas por el BCR y la SSF.

V. Mediante la resolución del día 20/01/2021 (fs. 2,703-2,708), este Tribunal declaró *no há lugar* al quebrantamiento alegado por los apoderados de la denunciada con relación al plazo concedido para pronunciarse respecto a la opinión técnica de la SSF; y resolvió continuar con la tramitación del presente procedimiento; es decir, con la emisión de la resolución final.

IV. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA

A. Durante el plazo de audiencia otorgado, los apoderados de la proveedora denunciada mediante el escrito de fs. 2,311 al 2,317, en esencia, respecto a las infracciones atribuidas manifestaron:

I. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, *por supuestamente haber pactado y cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TML establecida por DCR*, por un monto de \$725,470.96 dólares, correspondientes a un total de 23,242 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018.

Que la denunciada en ningún momento pactó una tasa de interés superior a la TML, circunstancia que se acredita con los contratos que se encuentran incorporados en el mismo expediente. Con base en el principio de comunidad de la prueba pretenden demostrar dicho extremo.

2. Infracción al artículo 44 (letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por aparentemente haber realizado cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobra contraria a la LPC, por un monto de \$10,413.69 dólares, correspondientes a un total de 487 créditos; cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018.

Que la denunciada no ha realizado cobros con una metodología contraria a la LPC. Situación que sería acreditada en la etapa probatoria. Por lo tanto, con fundamento en el artículo 107 de la LPA, ofrecieron presentar Peritaje Económico Financiero, el cual, a su criterio era prueba útil y pertinente para desvirtuar las alegaciones realizadas en la denuncia de la Presidencia;

3. Infracción al artículo 44 (letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, por supuestamente haber realizado cobros de comisiones en concepto de gestión de cobra por recuperación de crédito en contravención a la LPC, por un monto de \$292,683.19 dólares, correspondientes a un total de 13,628 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018.

Que constaba en el expediente una reconstrucción elaborada por la Dirección de Vigilancia de Mercados de la DC, en la cual se brindaba de forma errónea un cálculo por una "comisión", determinando de manera ilegal cómo su representada puede o no puede cobrar el incumplimiento de pago del consumidor.

Asimismo, expresaron que a su criterio dicha situación era invasiva, pues se catalogaba el mismo como una "comisión", cuando la denunciada en ningún momento cobra esta comisión, lo que cobra es un "CARGO ADMINISTRATIVO", el cual se cobrará por el incumplimiento de pago, razón por la cual la proveedora no cobra interés moratorio. Asimismo, señalan que en la reconstrucción de ellos se omite agregar el monto que se devengó por este cargo administrativo.

Agregarón, que dicho cargo administrativo se encuentra debidamente detallado en el "Contrato de Apertura de Línea de Crédito", en su cláusula sexta, que establece: "Comisiones y otros cargos": El acreditado acepta expresamente a cancelar comisiones y otros cargos por concepto de servicios administrativos en los cuales incurra el Acreditante por recordatorios de pago o cumplimiento de obligaciones por parte del Acreditado. Estas sumas se encuentran indicadas en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente contrato y ha sido firmado por ambas partes en señal de conformidad."

En razón de lo anterior, señalarón que dicho cargo administrativo no es tomado en cuenta en las reconstrucciones que realiza el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, en consecuencia el mismo es legal y se encuentra en cumplimiento del artículo 12-A de la LPC, que regula: "Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio nacional efectivamente prestado por el proveedor, y que no sea inherente al producto o servicio contratada por el

7
X

consumidor. (...) únicamente procederá el cobro por recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)”.

Finalmente, señalaron que, con el Perfilaje Económico Financiero, acreditarían que la proveedora denunciada no había realizado ningún cobro indebido ni práctica abusiva, pues el cargo administrativo se realizó conforme con lo establecido en el contrato de apertura de crédito, así como el cálculo de intereses. Reiteran, que dicho cargo es una penalidad que se cobra al consumidor por el no pago o pago tardío de su obligación.

4. *Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b), d), f) o i) de la misma ley; por la posible introducción de cláusulas abusivas en los documentos contractuales; específicamente, en los contratos de "Apertura de Línea de Crédito" y "Venta al Crédito", así como en los respectivos pagarés, suscritos a partir del 21/11/2017.*

Respecto a la presunta comisión de dicha infracción, señalaron que con los contratos que obran en el mismo expediente, por el principio de comunidad de la prueba, demostrarían en la etapa probatoria que la denunciada no introdujo cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

5. *Infracción al artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por la aparente obstaculización de funciones de la Defensoría del Consumidor, al no entregar información que era indispensable para el cumplimiento de la labor de auditoría.*

Que su representada no obstaculizó las funciones de inspección de la Defensoría, ya que siempre fueron atendidos –refiriéndose a los delegados de la Defensoría-. Señalaron que durante la auditoría se brindó un espacio físico al personal de dicha institución para que pudieran trabajar y se les proporcionó toda la información que obraba en poder de la denunciada.

Asimismo, expresaron que sucedió una situación particular con siete casos en los que a pesar que se solicitó información para presentación inmediata, no fue posible brindarla al momento, por lo cual solicitaron prórrogas para la entrega de la misma, de tal manera –afirma– que se cumplieron todos los requerimientos.

Agregarán que, en la etapa probatoria por el principio de comunidad de la prueba, demostrarán con el “Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero –SSF–”, que la denunciada siempre fue diligente en la entrega de la información; y, que brindó la justificación correspondiente cuando no podía cumplir los requerimientos, presentando alegaciones y documentación, incluso con posterioridad a la terminación de la inspección.

6. *Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, por supuestamente no reunir la información de su actividad crediticia al ICR, correspondiente a 34 operaciones de crédito otorgadas entre junio y noviembre de 2017.*

7. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, por la posible remisión de información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR, en 26,231 operaciones crediticias remitidas al BCR.

En relación a las dos infracciones a la LCU, simplemente manifestaron que la denunciada no había incumplido, situación que acreditarían en la etapa probatoria.

ii. Durante la etapa probatoria, los apoderados de la denunciada, presentaron en fecha 20/02/2020 escrito de fs. 2,355-2,362; a través del cual, en síntesis, manifestaron que, para acreditar fehacientemente los extremos alegados, ofrecieron los siguientes medios probatorios:

1. PRUEBA PERICIAL

1.1. Peritaje Técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros.

Como medio de prueba ofrecen el peritaje técnico relacionado con el método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros, agregado de fs. 2,364-2,369; el cual fue elaborado por el magister cuya expertise acreditaron mediante la documentación agregada a fs. 2,377-2,386.

Asimismo, señalaron que dicho peritaje era útil y pertinente, ya que por medio de éste pretenden probar, lo siguiente:

i) Que el concepto de TE utilizado en las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura -en adelante normas técnicas-, es utilizado para la Tasa Interna de Retorno -TIR-, la cual refleja el rendimiento real percibido por parte de la denunciada; por lo tanto, señalaron que según los conceptos brindados por dichas normas, existe una contradicción entre el concepto y la fórmula utilizada para el cálculo de la TE; ii) Introducción del cálculo de los rendimientos por medio de la TIR, como el método de cálculo que según las normas técnicas se debió utilizar para este tipo de operaciones comerciales; con lo cual acreditarían que su representación no ha percibido económicamente lo reflejado por la TE, sino lo expresado por la TIR; iii) Comparación del cálculo de los rendimientos aplicando las fórmulas de TE y TIR, mediante lo cual probarían que los datos brindados en el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU a fs. 2,190-2,221; no son ciertos ni veraces; iv) Determinar si la publicación del BCR en relación con la TML reflejaba lo expresado por la ley; con lo pretenden demostrar que el BCR publica una Tasa Máxima Efectiva Anual y no la TML, como lo determina el artículo 8 de la LCU; y v) Establecer técnicamente que la fórmula utilizada para el cálculo de la TE capitaliza intereses, dando como resultado error en el cálculo; mediante lo cual evidenciarían que se ha realizado un cálculo erróneo a su apoderada dando como resultado datos irreales; asimismo, pretenden determinar que la fórmula utilizada es contraria a la ley; en consecuencia, no debe utilizarse porque capitaliza intereses en contravención a lo establecido en la LPC.

7
X

1.2. Peritaje Técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-

Asimismo, ofrecieron como medio de prueba el peritaje técnico relacionado con la verificación del informe de resultados incorporado de fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376, el cual fue elaborado por el magister

Además, expresaron que dicho peritaje era útil y pertinente, porque mediante éste acreditarían los siguientes puntos:

I) Determinar la metodología utilizada por la Defensoría para la ejecución del recálculo de intereses en el total de los créditos cuestionados; mediante lo cual comprobarían cómo fue realizado el informe de resultados, en el cual se concluyó que la denunciada realizó cobros indebidos de intereses nominales - \$750,052.82 dólares - por haber pactado y cobrado una tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR; y los cobros indebidos en concepto de comisión -US\$18,230.19-, relacionada a la gestión de cobros por recuperación de crédito; y II) Determinar si la metodología utilizada por la Defensoría es técnica y legalmente adecuada para la ejecución del recálculo de intereses; con lo cual procuran probar que los resultados del informe de resultados, no son ciertos, ni veraces.

Respecto a los peritajes relacionados, solicitaron con fundamento en el artículo 387 del CPCM, que se señalara día y hora para celebrar audiencia con el objeto que el magister expusiera su dictamen respecto a los dos puntos señalados.

1.3. Declaración de la licenciada

ordinadora de Auditorías de la

Dirección de Vigilancia de Mercados de la Defensoría.

En atención a que la denuncia de la Presidencia se fundamenta en el informe de resultados que elaboró la licenciada, y en base en el artículo 387 del CPCM, solicitaron que se señalara día y hora para la celebración de audiencia, en la que dicha profesional explicaría el informe antes relacionado y sería interrogada por parte de los apoderados de la denunciada. Agregaron, que dicha prueba era útil y pertinente para demostrar la forma errónea en que se ha realizado dicho informe; además, que su representada no obstaculizó las labores de inspección de la Defensoría.

2. PRUEBA DOCUMENTAL

2.1. Certificación emitida por parte del AUDIT & TAX SERVICES, S.A. DE C.V.

Con dicha prueba documental pretenden acreditar el tratamiento contable de la venta y cobro de extrajurisdicción, para demostrar que ésta no formaba parte del financiamiento; y que la denunciada únicamente recolecta dicho pago para un tercero -fs. 2,387 y 2,388-

2.2. Contratos de línea de crédito y créditos anejos al informe de resultados.

Con base en el principio de comunidad de la prueba, mediante los contratos incorporados en el expediente de mérito, pretenden demostrar:

i. Que la denunciada no pactó una tasa de interés superior a la TML.

ii. Respecto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al 12-A de la misma ley, por haber realizado cobros indebidos en concepto de comisiones contrarias a la ley -gestión de cobro por recuperación de crédito-, manifestaron, que por medio de los contratos de línea de crédito se demostraba que su representada no realizó cobro de una comisión, ya que lo que cobró es un cargo administrativo. Afirmaron que dicho cargo se realiza por el incumplimiento de pago, por esa razón la denunciada no cobra interés moratorio. Asimismo, señalaron que este cargo se encuentra detallado en dicho contrato en la cláusula sexta.

Agregarón, que el cargo administrativo era legal y conforme con el artículo 12-A de la LPC.

iii. Respecto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 17 letras b), d), f), e) h) de la misma ley, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, manifestaron lo siguiente:

a) Imposición de prórroga del documento sin voluntad del consumidor.

Que, al tratarse de un contrato de línea de crédito, en el cual una entidad se comprometía a brindar un crédito, es esta la que se obliga, por lo cual, señalaron que no existía perjuicio para el consumidor ni desequilibrio. En consecuencia, se brindaba a la entidad la posibilidad de no seguir obligado después de 10 años.

Asimismo, señalaron que en ningún momento la Presidencia de (alló) el perjuicio o el desequilibrio que sufrían los consumidores en sus derechos y obligaciones. Además, aclararon que el hecho que el consumidor tuviera firmado un contrato de línea de crédito no implicaba que este tuviera un crédito, pues el consumidor pudo haber firmado el mismo simplemente para tener la línea de crédito abierta y no utilizar. Por lo cual, al momento de la contratación existen dos contratos.

b) Imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor en caso de mora -cláusula VI) del contrato de crédito y IX) del contrato de línea de crédito.

Manifestaron los apoderados de la denunciada, que en ningún momento se ha establecido ni que "Penalización" se refiere la denuncia, ya que lo único que se establecía era que el consumidor pagara lo que se debe, en ningún momento se le exigía un pago mayor, ni tampoco se castigaba a éste con una cláusula penal.

Agregarón que, al introducir dichas cláusulas, únicamente están comunicando al consumidor lo que la ley determina en el Código Civil -en adelante C.C.- en la condición resolutoria tácita de los contratos establecidos en el artículo 1.360 del C.C.

Por otro lado, señalaron que con dichas cláusulas únicamente se informa al consumidor que en caso de incumplimiento del contrato ya sea por mora o por ejecución de un tercero se solicitará la "Resolución del contrato".

Asimismo, aclararon que no eran cláusulas penales, ya que su representada no había avalado anticipadamente los perjuicios, sino que simplemente solicita que se devuelva el dinero que entregó al consumidor, es decir, no exige daños y perjuicios al respecto.

Agregaron que el concepto de cláusula penal está determinado en el artículo 1,406 del C.C., por lo tanto, dichas estipulaciones no cumplen con los requisitos para ser consideradas como "cláusula penal" ya que no existe "pena", ya que lo único que se exige es lo que la ley determina, es decir, exigir el pago de la deuda.

c) Refinanciamiento de capital al momento de otorgar nuevos créditos al mismo deudor -cláusula octava del contrato de línea de crédito.

Respecto a esta cláusula señalaron que el límite de crédito es la cantidad máxima que su representada podía brindar uno o más créditos al consumidor, y por su naturaleza, en caso que el consumidor decidiera de manera libre utilizarla, simplemente se suma a la cantidad ya adeudada.

Asimismo, manifestaron que la denunciada no estaba modificando unilateralmente las condiciones o términos del contrato, pues era el consumidor quien lo realizaba al utilizar o no la línea de crédito.

Agregaron que para efectos ilustrativos realizan una comparación entre el contrato de línea de crédito con el contrato de tarjeta de crédito, señalando que en ambos contratos se brinda un límite de crédito al consumidor, quien decide si lo utiliza o no, cada vez que éste realizaba una compra o solicitaba un crédito, el límite de este disminuye y se cuantifica, en el caso de la tarjeta de crédito cada mes (al corte) y en el contrato de línea de crédito al momento que el consumidor decide utilizarlo, por consiguiente, -a su criterio- se aprecia que quien modificaba la cuantía es el consumidor no la entidad.

Aclararon que existe la posibilidad que el cliente tenga un contrato de crédito y un contrato de línea de crédito de manera separada, por lo cual, el consumidor siempre es el que decide por medio de cual forma contrata y además con su decisión puede modificar la cuantía.

d) Imposición de domicilio especial por parte del proveedor

Manifestaron los apoderados que, respecto a esta cláusula, la argumentación de la Presidencia podría tener cabida en cuanto a los juicios que se ventilaban con anterioridad por medio del Código de Procedimientos Civiles, ya que los plazos y manera de desarrollar el proceso, podrían infringir en una limitante para el acceso a la justicia del consumidor, pero dichos problemas han sido superados con la entrada en vigencia del CPCM.

Señalaron que, en este nuevo ordenamiento jurídico, en caso que se inicie un proceso judicial el demandante está obligado a notificar al demandado no importando la jurisdicción en la que se encuentre y brindándole el plazo de 20 días hábiles para poder presentarse a contestar su demanda, tal como lo establece el artículo 283 del C.C.

En razón de lo anterior, señalaron que la proveedora no estaba limitando el derecho de defensa que tiene el consumidor, por lo cual, no se puede considerar como si fuera una cláusula abusiva solo por el mero

supuesto que pueda restringirse el derecho del consumidor, ya que el mismo CPCM brinda un resguardo para los consumidores.

e) **Renuncia de derechos por parte del consumidor en la cláusula VII) del Contrato de Venta al Crédito y la cláusula X) del contrato de línea de crédito.**

Sobre este punto los apoderados de la denunciada, expresaron que era importante determinar si el consumidor estaba o no realizando una renuncia de derechos, situación que no fue establecida en la denuncia de la Presidencia.

Asimismo, trajeron a colación el artículo 1.360 del C.C., señalando que la ley brinda a la denunciada la potestad de solicitar la resolución del contrato o su cumplimiento, el cobro de perjuicios ocasionados por el incumplimiento del mismo, en ese sentido, las costas procesales, los gastos para el cobro de una deuda, los costos que genera el incumplimiento del contrato, los daños y perjuicios que le ha generado el incumplimiento del contrato, son los daños y perjuicios que genera el incumplimiento de la deuda.

Agregaron que en este caso el consumidor no está renunciando, ya que renuncia cuando tiene el derecho, por lo cual, solo se está afirmando lo que la ley le brinda a la proveedora.

Por otro lado, señalaron que se podría considerar que la denunciada estaba anticipando y estableciendo derechos previos a un proceso, pero el artículo 1.428 del C.C. determina que "Se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención".

Concluyeron que no existía una renuncia por parte del consumidor a sus derechos, ya que ese es un derecho que le pertenece a la proveedora.

D) Cláusulas relativas a los cobros de comisiones contrarias a la ley.

Respecto a este señalamiento expresaron que se ha relacionado sus argumentos al inicio de su escrito prueba de fs. 2,355-2,362.

2.3. Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en procedimientos que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- (fs. 2,190-2,221).

Basándose en el principio de comunidad de la prueba, pretenden demostrar con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU que la denunciada no obstaculizó las funciones de inspección de la Defensoría.

2.4. Opinión del BCR respecto a la fórmula utilizada para el cálculo de la tasa de interés efectiva.

Mediante dicha prueba documental -fs. 2,389 y 2,390- procurarían demostrar que la TE corresponde a la TIR, tal como afirman que sería acreditado con el peritaje relacionado en el punto 1, 1.1 de este apartado, además, que para la anualización de dicha tasa -TIR o TE- se debía utilizar la fórmula del anexo 3 de la **NÓRMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**.

15
X

[en adelante NPB-46]; la cual es equivalente a la fórmula de TE establecida por el autor

Asimismo, señalaron que la fórmula al momento de anualizar la tasa, capitaliza interés e infla la tasa efectiva, resultando ser mayor a las tasas máximas legales establecidas.

C. El día 26/06/2020, se recibió el escrito de fs. 2,431-2,437, suscrito por los licenciados:

apoderados de la denunciada, mediante el cual subsanaron las prevecciones realizadas en la resolución de las trece horas con doce minutos del día 18/03/2020 (fs. 2,416-2,427), en los siguientes términos:

Respecto a los hechos que pretendían probar con los tres documentos en formato excel incorporados en el CD de fs. 2,376, delimitando los mismos de forma clara y precisa en relación con el dictamen pericial incorporado a fs. 2,370-2,375, presentaron ampliación de los peritajes técnicos -fs. 2,438-, según detalle a continuación:

i) El perito magister por medio de la ampliación de peritajes declaró bajo juramento, que los peritajes denominados: "*Peritaje Técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros*", incorporado a fs. 2,364-2,369; y "*Peritaje Técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-*", agregado a fs. 2,370-2,375; los había realizado conforme a la verdad a su bien saber y entender, como también se ha elaborado de manera objetiva.

ii) Con respecto al peritaje identificado como "*Peritaje Técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-*", agregado a fs. 2,370-2,375, señalaron que con cada archivo en formato excel contenido en el CD -fs. 2,376-, se podían emitir las siguientes conclusiones:

Con relación al archivo denominado "*01-Base recálculo Tasa DC VF*", manifestaron que con el mismo se acreditaba que el cálculo realizado por la DC es incorrecto, porque dicha institución calculó una TE y dos tasas nominales para cada uno de los créditos, siendo la última tasa calculada la que se utilizó para el recálculo de la provisión de intereses. Además, que dichas tasas han sido calculadas a partir de una TE que se obtiene con una fórmula que incluye la capitalización de intereses, situación que no es real en los créditos otorgados por

5.A. de C.V.

En relación al archivo identificado como "*02-Recálculo-Recuperación VF*", señalaron que por medio de éste se acreditaba que en el Informe de Inspección emitido por la Defensoría, se realizó el recálculo de recuperación a partir del valor total cobrado en ese concepto; sin embargo, aducen que en el recálculo de provisión de intereses realizado por la Defensoría, si fue reconocido y aplicado el abro por recuperación, por lo que consideran la existencia de una contradicción en la metodología utilizada en la verificación.

Finalmente, respecto al archivo denominado "03-Verificaciones-Entregas", pretenden comprobar -de forma ilustrativa- que la fórmula utilizada por el BCR en sus Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura -en adelante Normas Técnicas- para el cálculo de la TE, incluye un componente de capitalización de intereses, el cual se encuentra prohibido por el artículo 12 de LPC, existiendo contradicción entre dichas normas. Además, expresaron que la diferencia entre calcular la TE a partir de la TIR para la Aplicación de la LCU y la fórmula establecida en las Normas Técnicas, refleja una diferencia significativa entre ambos resultados. Asimismo, señalaron que se acredita que, si la denunciada no cobra ninguna otra comisión adicional, la TE es igual a la tasa nominal.

Agregarán los apoderados de la denunciada, que con los peritajes de fs. 2,364-2,369 y fs. 2,370-2,375 (CD de fs. 2,376), y la ampliación de los mismos -fs. 2,438-, pretenden acreditar: 1) Que el concepto de TE utilizado en las Normas Técnicas, es utilizado para la TIR, la cual refleja el rendimiento real percibido por parte de la denunciada; por lo tanto, señalan que según los conceptos brindados por dichas normas, existe una contradicción entre el concepto y la fórmula utilizada para el cálculo de la tasa efectiva; 2) Introducción del cálculo de los rendimientos por medio de la TIR, como el método de cálculo que según las normas técnicas se debió utilizar para este tipo de operaciones comerciales; con lo cual acreditarán que su representada no ha percibido económicamente lo reflejado por la TE, sino lo expresado por la TIR; 3) Comparación del cálculo de los rendimientos aplicando las fórmulas de TE y TIR, mediante lo cual probarán que los datos brindados en el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado a fs. 2,190-2,221; no son ciertos ni veraces; 4) Determinar si la publicación del BCR en relación con la TE, refleja lo expresado por la ley, con lo pretenden demostrar que el BCR publica una Tasa Máxima Efectiva Anual y no la TML, como lo determina el artículo 8 de la LCU; concepto que por definición y aplicación queda demostrado, son diferentes; y 5) Establecer técnicamente que la fórmula utilizada para el cálculo de la TE capitaliza intereses, dando como resultado error en el cálculo; mediante lo cual evidenciarán que se la realizó un cálculo erróneo a su apoderada, dando como resultado datos irreales que nunca ha sido cobrados y exigidos a los consumidores; asimismo, pretenden determinar que la fórmula utilizada es contraria a la ley; en consecuencia, no debe utilizarse porque capitaliza intereses en contravención a lo establecido en la LPC.

D. Durante la audiencia de las partes, los apoderados de la denunciada, presentaron en fecha 14/01/2021 escrito de fs. 2,586-2,600; a través del cual hicieron sus valoraciones respecto a las opiniones técnicas emitidas por el BCR y la SSF, las cuales han sido consignadas en el romano V de esta resolución. Asimismo, manifestaron -en síntesis- que habían heredado fehacientemente los extremos alegados en su escrito de pruebas relacionado en la letra B del presente apartado (fs. 2,355-2,362); agregando, entre otros aspectos, lo siguiente:

7) Respecto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, que en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, la DC de manera intencional no anexó todas las comunicaciones que su representada tuvo con dicha oficina al momento de ejecutarse la inspección en donde se hacía la

entrega de la información solicitada, y que en ningún momento este Tribunal realizó una investigación al respecto, o solicitó "prueba para mejor proveer", situación anómala y que va en contra del principio de igualdad de armas.

En cuanto a dicho señalamiento, este Tribunal aclara que, mediante la resolución emitida el día 19/11/2019 (fs. 2,295-2,306), se corrió traslado a la denunciada para que ejerciera su derecho de defensa y presentara o propusiera la prueba que estimara conveniente, derecho de defensa que ejerció por medio del escrito de fs. 2,311-2,317—relacionado en la letra A del presente apartado—.

Además, por medio de resolución de fecha 22/01/2020 (fs. 2,339-2,351), este Tribunal abrió a pruebas el presente procedimiento por el término de 8 días hábiles, dentro del cual los sujetos intervinientes podrían hacer uso de los medios probatorios que estimaran pertinentes. Derecho que fue ejercido por la denunciada mediante los argumentos de defensa presentados a través del escrito de fs. 2,355-2,362. Respecto a la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC, la denunciada expresó *"Es necesario acotar que en dicho informe de manera intencional no se anexaron todas las comunicaciones que nuestra representada tuvo con dicha oficina al momento de realizar la inspección, en donde se hacía entrega de la información solicitada, situación anómala y que va en contra del principio de igualdad de armas"*.

Respecto a la anterior, este Tribunal estima conveniente destacar que la denunciada no aportó la prueba documental respectiva, es decir, las comunicaciones a que hacía referencia, quedando el anterior señalamiento como un mero enunciado, pues conforme al principio de aportación—regulado en el artículo 7 inciso 3º del CPCM—, las partes deben aportar la prueba dentro del proceso para comprobar sus afirmaciones.

En razón de lo anterior y conforme a dicha disposición, este Tribunal solo estaba habilitado para ordenar diligencias para mejor proveer respecto a la prueba debida y oportunamente aportada, pero en el presente caso la denunciada no aportó prueba documental que acreditara su dicho, pues al tratarse de comunicaciones la prueba fehaciente era la documental—cartas e impresiones de correos electrónicos—.

Respecto a la supuesta violación de principio de igualdad de armas regulado en el artículo 5 del CPCM, bajo el nombre de *"Principio de Igualdad Procesal"* que prescribe: *"Las partes dispondrán de los mismos derechos, obligaciones, cargas y posibilidades durante el desarrollo del proceso"*; tal como se señaló anteriormente, la denunciada ha ejercido su derecho de defensa y contradicción dentro del presente procedimiento formulando sus argumentos de defensa, incorporando la prueba que consideró pertinente y proponiendo la producción de medios probatorios. Además, la denunciada ha contado con las mismas oportunidades procesales otorgadas a la Presidencia, por lo tanto, este Tribunal advierte que en el presente caso no se ha producido la violación al derecho de igualdad procesal.

ii) Respecto a la infracción al artículo 12 inciso 3º en relación al artículo 6 de la LCU, por omitir información al BCR, los apoderados de la denunciada expresaron que ha quedado demostrado en el expediente—en virtud del principio de comunidad de la prueba— que ésta en ningún momento dejó de remitir

la información crediticia a la que hace referencia el artículo 6 de la LCU, en razón de ello –señalaron– que este Tribunal está conociendo sobre el cobro de intereses superiores a la TML.

Además, recalcan que no hubo mala fe de parte de S.A. de C.V. respecto a no remitir información crediticia de 34 operaciones de crédito señaladas entre junio y noviembre de 2017; pues en el expediente quedan demostradas las diligencias efectuadas por la DC, donde consta que se puso a disposición de dicha institución toda la información requerida de los créditos solicitados, incluso de los 34 referidos; por lo que –a su juicio– este señalamiento no es atendible, pues la proveedora no ocultó información como lo pretende hacer ver la DC.

iii) Con relación a la infracción al artículo 12 inciso 3º en relación al artículo 6 de la LCU, por remitir información inexacta conforme a los manuales y normativas técnicas emitidas por el BCR, los apoderados de la denunciada señalaron que era importante aclarar que en ningún momento

S.A. de C.V. remitió información inexacta respecto a los créditos examinados por parte de la DC, puesto que se remitió en su momento la información solicitada por el BCR, entre la cual consta el monto otorgado en los créditos, cuota, tasa de interés e IVA. Aducen que la supuesta infracción hace referencia a información inexacta, supuesto de hecho que no se ha dado en el presente caso, pues si bien es cierto la información fue entregada, la DC en su auditoría a su criterio realizó un desglose de la información del crédito, lo que en ningún momento constituye “información inexacta”, pues la información debida y verídica para cada crédito solicitado.

iv) En otro punto, señalaron los apoderados de la denunciada que, en la audiencia probatoria se logró determinar que no existe verificación al supuesto programa creado por los inspectores, por lo cual, esto deja en duda que el mismo que cumpla los requisitos legales.

V. AUDIENCIA DE LAS PARTES

A. A través de la resolución del día 16/12/2020 (fs. 2,549-2,550), habiéndose recibido la opinión técnica del BCR de fs. 2,511-2,545 frente y sus respectivos Anexos de fs. 2,513 vuelto-2,548, este Tribunal de conformidad a lo establecido en el artículo 110 de la LPA concedió audiencia a las partes, por el plazo de diez días hábiles para que presentaran sus alegaciones respecto a las actuaciones realizadas en el presente procedimiento y la opinión técnica del BCR, relacionada en la letra O del romano II de la presente resolución.

B. Asimismo, mediante la resolución del día 06/01/2021 (fs. 2,560), habiéndose recibido la opinión técnica de la SSP de fs. 2,555-2,559, este Tribunal prorrogó el plazo de la audiencia concedida a las partes por medio de la resolución referida en la letra A de este apartado, hasta el día 14/01/2021, para que las partes presentaran sus alegaciones respecto a las actuaciones realizadas en el presente procedimiento y las opiniones técnicas del BCR y la SSP.

C. Tal como se relacionó en las letras T y U del romano III de esta resolución, el día 14/01/2021, en contestación a la audiencia concedida a las partes, se recibieron: (i) de parte de la denunciante; el escrito de

fs. 2,564-2,572 con sus respectivos anexos de fs. 2,573-2,585; y (ii) de parte de la denunciada, el escrito de fs. 2,586-2,600.

A continuación, se presenta el contenido de las opiniones técnicas del BCR y la SSR, y las valoraciones de cada una de las partes respecto a las mismas.

I. OPINIÓN TÉCNICA DEL BCR (fs. 2,541-2,548).

i) Contenido de la opinión

Dicha opinión técnica se enfoca en dar argumentos respecto a lo señalado en las conclusiones de los tres peritajes de fs. 2,364-2,369, 2,370-2,375 -CD fs. 2,376-, y ampliación de peritajes de fs. 2,438, los que básicamente hacen referencia a la pertinencia de la fórmula de TIE que se utiliza en aplicación de la LCU y su normativa técnica, y al criterio en relación a cargos o comisiones que deben o no incluirse en el cálculo de la TIE.

Respecto a los antecedentes del proceso de formación de las NTLCU, el BCR expresa que dicho proceso incluyó un trabajo técnico (financiero y legal) de parte del BCR, el cual emite una propuesta de normativa que es consultada primero con la entidad supervisora (SSF) y luego con los agentes del mercado pertinentes a quienes va dirigida la regulación. Por tanto, la regulación es discutida antes de su aplicación y entrada en vigencia en el mercado.

En ese sentido, la LCU le mandata al BCR, entre otros aspectos, la emisión la norma técnica respectiva (Art. 6 LCU), y es relevante que la misma Ley en los Arts. 6 y 7 detallan la metodología para el cálculo de las TML. En ese sentido, para cada segmento y sub-segmento de crédito (tipos de crédito y montos contratados) se calcula la TIE para cada una de las operaciones clasificada por el acreedor en dichos rubros, y luego de ello se calcula un promedio simple de TIE para cada segmento y sub-segmento de crédito, lo cual resulta básicamente en un promedio de mercado de TIE; luego la misma LCU indica aplicar un factor multiplicador a este promedio, resultando en las TML aplicables para cada uno de los segmentos y sub-segmentos de crédito (18 techos de tasas de interés efectiva).

Por consiguiente, la metodología de cálculo de los techos de tasas de interés se regula claramente en la LCU, sin embargo, para emitir la normativa técnica respectiva (NTLCU), al BCR le restaba indicar la fórmula TIE a aplicarse. En ese sentido, se revisaron las fórmulas de TIE que el mercado financiero salvadoreño estaba aplicando y que el ente fiscalizador (SSF) ya se encontraba supervisando con base en las NPB4-16 y en las "Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito" (NTC-01); por ello, en el año 2013 se propuso y se sometió a consulta del ente fiscalizador y del mercado la metodología a aplicarse, aprobando posteriormente lo siguiente:

**Cuadro No. 1
Segmentos de Crédito y fórmula de Tasa de Interés Efectiva (TIE)**

Segmento de crédito	Método de cálculo que aplica para el cliente
1. Crédito de consumo para personas naturales	NPBA-46, Anexo 3
2. Créditos otorgados a personas naturales por medio de tarjetas de crédito	NTC-01, Artículo 31 literal b)
3. Crédito para vivienda	NPBA-46, Anexo 3
4. Crédito para empresa A. Créditos decrecientes B. Líneas de crédito	NPBA-46, Anexo 3 NTC-01, Artículo 31 literal b)
5. Microcrédito Multisectorial	NPBA-46, Anexo 3

Agregó, que es importante indicar que los Acreedores No Supervisados (proveedores de crédito fiscalizados por la DC) tienen la responsabilidad de remitir la información detallada de cada operación de crédito y cumplir con lo establecido en el Art. 7 de las NTLCU, incluyendo su Anexo 2 (Ver Anexos 1 y 2 de la opinión). Asimismo, tienen la responsabilidad de cumplir con lo establecido en el Art. 6 de la Norma, en términos de clasificar cada operación de crédito con base en los cinco segmentos definidos en el Art. 5 de la LCU y listados en el Anexo 1 de la Norma.

Por lo anterior, señala que es relevante el rol de cada institución para cumplir el objeto de la LCU. El BCR emite la normativa en la que se detalla la información a remitir según la forma y tipo de crédito, y facilita el mecanismo tecnológico para su remisión (Sistema de Tasa Máxima). Por su parte, uno de los roles relevantes de la DC es verificar la correcta remisión de la información con base en la regulación emitida. A pesar que es responsabilidad del acreedor la correcta remisión en forma y tiempo de la información crediticia (calidad), esta situación no lo puede comprobar el BCR y utiliza los datos para cálculo de la TIE tal y como los ha remitido el acreedor, por lo que es importante que la DC, en sus visitas de campo, compruebe las operaciones que no están conforme a la regulación y manuales, y con ello hace cumplir el Art. 22 de la NTLCU, en el sentido de verificar la veracidad y fidelidad de la información remitida al BCR y, de ser el caso, aplicar el proceso sancionatorio respectivo (Art. 12 LCU).

1) PERTINENCIA DE LA FÓRMULA DE TIE

El BCR señaló que la pertinencia de la fórmula de TIE, es el tema central indicado en los tres peritajes (fs. 2,364-2,369, 2,370-2,375 -CD fs. 2,376, y fs. 2,438). Debido a que en los referidos peritajes se indica que la misma no es una fórmula adecuada. En tal sentido, dicho Banco emitió los siguientes argumentos para justificar la pertinencia de la misma:

Tal como lo indican las NTLCU en su literal a) del Art. 3, la TIE para créditos decrecientes y al vencimiento es la tasa de interés anualizada que permita igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo.

En ese sentido, la tasa efectiva incluye los intereses nominales y otros pagos, recargos y comisiones que se le cobran al cliente al momento de otorgarle el crédito.

Esta se calcula en términos de una TIR, y que está estipulada en el Anexo 3 de las NPD4-16 por medio de la siguiente fórmula:

$$\sum_{n=1}^n D_n (1+i_k)^{-nk} = \sum_{m=1}^m R_m (1+i_k)^{-mk}$$

En donde:

- D : Monto de desembolsos, deducidas las comisiones y otros cargos relacionados con el mismo
- n : Número de desembolsos
- m : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n
- R : Pagos por amortización que incluye intereses, comisiones y otros cargos incluidos en el rendimiento efectivo de la operación
- k : Número de pagos
- nk : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de pago m
- ik : Tasa por uno, efectiva, referida al período de tiempo elegido para las nk y m en números enteros

Por tanto, la TE es una TIR, lo que cambia en la experiencia internacional es la anualización de esa TIR o TE. Es decir, se debe tomar en cuenta la periodicidad del crédito (que puede ser diario, semanal, quincenal, mensual, bimensual, etc.), por lo que para realizar la anualización se aplica la siguiente fórmula:

$$i_e = (1 + i_k)^k - 1$$

Siendo:

- ie : la tasa de interés efectiva anualizada
- ik : la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc.)
- k : el número de cuotas en el año

El BCR determinó que el uso de esta fórmula de anualización es lo que los peritajes señalan como uso de interés compuesto, argumentando que por ello contradice lo señalado en el Art. 12 de la LPC.

Respecto a lo anterior, el BCR expuso lo siguiente:

La fórmula exponencial de anualización es acumulativa en el sentido que usa un interés compuesto, al capitalizar el interés supone su reinversión a una tasa constante. Es como si el acreedor estuviera invirtiendo ese dinero con la lógica del costo de oportunidad entre dar los recursos en préstamo o gestionarlos en inversión.

Esta fórmula de anualización no sólo es válida a nivel internacional (Ver en Cuadro No. 2 que la dicha fórmula es utilizada en la Unión Europea, Uruguay, México, entre otros), sino que además permite la facilidad de comparación del costo financiero para créditos con diferente periodicidad. El mismo documento de peritaje en su fofoesmil número 2,372, segundo párrafo, acepta que la fórmula de tasa efectiva con su componente de anualización es un estándar internacional.

Como se indica en el romano I de la opinión técnica, el mercado salvadoreño ya ha aceptado esta opción de fórmula de tasa efectiva, dado que se aplicaba en las NPD4-16, las cuales fueron emitidas en el año 2010

cuando la SSF, además de supervisor de las entidades participantes del mercado, también era el regulador del sistema financiero.

Además, el BCR indicó que otra de las conclusiones centrales indicadas en los peritajes (fs. 2,363-2,369, 2,370-2,375-CD fs. 2,376-, y fs. 2,438) hace referencia a que el uso de esta fórmula de anualización de la TE (TIR) difiere con lo establecido en el Art. 12 de la LPC. Al respecto, consideró que dicha conclusión es errónea debido a que dicha Ley regula el cobro de intereses nominales (no TIR) que se cobra por día transcurrido, sobre el saldo de capital pendiente de pago, usando de base el año calendario (365 o 366 días). Mientras que la LCU regula la TIE, la cual incluye la tasa de interés nominal y otros cargos para el cliente; es decir, que representa el costo total que el usuario "efectivamente" pagará por el financiamiento.

Por tal razón, el BCR afirma que ambas leyes no se contradicen, la fórmula para el cálculo de la TIR o TIE es la Tasa que iguala el Valor Presente de los flujos de los desembolsos con el valor presente de los flujos del servicio del crédito. Para que dicha tasa sea comparativa y bajo el criterio de costo de oportunidad del dinero, se anualiza con una fórmula exponencial o de reinversión del dinero y no con una fórmula multiplicativa, que es la otra opción que también se utiliza internacionalmente (Ver Cuadro No.2 de la opinión técnica)

2) CRITERIO DEL BCR RESPECTO A OTROS COBROS EN EL CRÉDITO OTORGADO POR EL ACREEDOR

A. Se indica en el documento del peritaje que no aplica el valor de la cuota de garantía como parte de la cuota, debido a que la misma fue pagada o contratada con otra empresa y por lo tanto no forma parte del crédito. Al respecto se expuso lo siguiente:

El acreedor realiza ventas a plazo, es decir, venta al crédito de bienes y/o artículos, y ofrece una garantía por los mismos por determinada cantidad de dinero. Eso representa un cargo adicional al precio del bien, muy similar a la figura de un seguro, independientemente si es contratado con el proveedor o con otra empresa, representa un cargo adicional para el usuario y por tanto debe incluirse en el cálculo de la TIE.

B. Se indica en el documento del peritaje que el cobro del cargo administrativo por recuperación de créditos no es aplicable, ya que responden a una comisión inherente al crédito. Al respecto, el BCR manifestó que corresponde a la DC la aplicación o no de este criterio con base en la regulación que compete a este tema, dado que son aspectos financieros regulados en la LPC.

3) CÁLCULOS DE LA DC Y TRATAMIENTO DEL IVA

Como indicó el BCR en el romano I de la referida opinión, es importante el rol del ente supervisor, en este caso de la DC, para verificar que la data remitida al BCR para que el cálculo sea correcto y conforme a la normativa vigente. En ese sentido dicha labor de revisión y verificación puede conllevar a que el acreedor deba corregir la data remitida.

El referido Banco señaló que el acreedor de cual tratan los peritajes se dedica a las ventas a plazo (venta al crédito de bienes y/o artículos), donde se debe eliminar el IVA al precio del bien y también la prima para

obtener el monto financiado. En ese sentido se debe aplicar lo indicado en el último inciso del Art. 6 de la LCU y el último inciso en el Anexo 1 de las NTLCU (Ver Anexo 1 de la opinión).

Indicó que, para el caso que nos ocupa, solo se eliminó la prima pero no el IVA y además se adicionó al monto financiado el servicio de "extra garantía", el cual es un monto fijo que no es financiado y lo cobran dividiendo su valor entre el mismo plazo del financiamiento; esa cuota mensual la cobran suada a la cuota del financiamiento, lo que amerita que dicha cuota se coloque en el concepto de "otros cargos" y eliminar el valor total de la "extra garantía" del monto financiado.

4) CONCLUSIONES

La TE es una TIR, la cual incluye entre otros aspectos, los pagos o intereses nominales, así como otros cargos cuando el crédito es contratado. La TE se actualiza con un factor exponencial con base en un criterio de costo de oportunidad de los recursos de un acreedor (opciones de dar préstamo o invertir en un activo), y en ese sentido se utiliza un interés compuesto en la fórmula de actualización de la TIE. Es un estándar internacional y no se contradice con el Art. 12 de la LPC.

Para efectos de aplicar la LCU, un acreedor debe aplicar la fórmula de TIE y los conceptos establecidos en la Ley, en las NTLCU y en los manuales respectivos. Como se ha indicado, es una fórmula que es un estándar a nivel internacional y por tanto pertinente en términos regulatorios y de transparencia. En ese sentido, para no superar los techos de TIE publicados por el BCR, se debe aplicar la fórmula de TIE actualizada a la inversa, para obtener la tasa de TE que se puede cobrar al cliente.

La metodología de cálculo de las TML resulta de un promedio simple de mercado de las tasas efectivas de las operaciones de determinado segmento o sub-segmento de crédito, y sobre ese promedio se aplica un factor multiplicador de 1,6, por tanto, un acreedor cuyas operaciones sobrepasan las TML o techos publicados por el BCR, implica que las tasas efectivas de las operaciones encontradas por el ente supervisor no solo superan el promedio del mercado, sino también el margen adicional que lo da el efecto expansivo del multiplicador sobre dicho promedio, y del que puede hacer uso el acreedor para no rebasar los máximos legales.

La labor de los entes supervisores en el tema de usura es relevante, en términos de verificar que la información remitida sea correcta conforme a la regulación vigente. Este elemento deriva en que los acreedores apliquen los ajustes indicados por el ente supervisor, generando así un dato correcto de TIE y por tanto, permite mejorar la calidad de la información en cada cálculo de tasas máximas, dado que al BCR no tiene la facultad de verificación o supervisión. Estas correcciones también permiten que los acreedores no realicen abusos sobre los consumidores, que es el principal objetivo de la LCU.

Con base en lo analizado en este caso (ver los comentarios en el Anexo 2), el BCR consideró que la DC debe aplicar la fórmula de TIE y los conceptos involucrados desarrollados en la regulación aplicable (LCU y su normativa).

En el Anexo 1 de la opinión, se señala el contenido de la información que, conforme al artículo 7 de las NTECU deben remitir los Acreedores No Supervisados al BCR, para que dicho banco realice el cálculo de la TIE conforme a la información enviada por los proveedores.

En el Anexo 2 de la opinión, se señala el contenido de la información requerida a los acreedores según la forma de crédito otorgada de conformidad al Anexo 2 de las NTECU.

Asimismo, se señaló que por cumplimiento de la Ley, los campos mínimos a requerir de los Acreedores no supervisados, es por efecto de cálculo de las tasas efectivas por parte del BCR para cada una de las operaciones de crédito que sean reportados.

En el Anexo 3 de la opinión, se presenta el análisis de las conclusiones de los peritajes fs. 2,364-2,369, 2,370-2,375 -CD fs. 2,376-, y ampliación de peritaje de fs. 2,438;

ii) Valoraciones de la Presidencia -denunciante- respecto a la opinión del BCR

1. Al respecto, los apoderados de la Presidencia señalaron con relación a los antecedentes del proceso de formación de las "NTECU" y los roles institucionales, en la obligación de los acreedores de remitir la información crediticia -en síntesis- que el BCR deja explicado con sustento en la LCU, que es responsabilidad de dicho Banco la emisión de la metodología para el cálculo de la TIE, la cual es necesaria para dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 6 y 7 de la LCU, en estas disposiciones se define claramente la metodología de cálculo de la TML, la cual se determina partiendo del cálculo de la TIE, el método de cálculo de dicha tasa se encuentra regulado en los artículos 7 y 14 de las NTECU, incluyendo el anexo 2 de las referidas normas; así como, en el Anexo 3 de las NPB-16, vigente durante el semestre junio y noviembre de 2017, que se debe aplicar en lo concerniente a los créditos de consumo para personas naturales.

En ese sentido, conforme a la auditoría de verificación del cumplimiento de la LCU realizada a

S.A. de C.V., señalaron que esta última ha cumplido con lo regulado en la LCU y las Normas Técnicas correspondientes, dado que la metodología utilizada para el cálculo de la TIE fue de acuerdo a lo prescrito en los artículos 7 y 14 de las NTECU y el Anexo 3 de las NPB-16, en lo concerniente a los créditos de consumo para personas naturales (vigente en la fecha de contratación de los créditos revisados).

Agregaron los apoderados de la Presidencia, que para una mejor comprensión de la aplicación de la metodología establecida por el BCR para el cálculo de la TIE, la DC presentó a este Tribunal el escrito de fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475, en el que se desarrolló el proceso de reconstrucción del crédito referencia número "830969-2895", mismo que el perito de

A. de C.V. recalculó y del cual se comprobaron inconsistencias en el sentido que lo presentado por el perito no corresponde al procedimiento de cálculo realizado por la DC.

En el referido escrito, la DC describe el proceso de cálculo seguido y finaliza con la presentación del cobro indebido determinado el cual asciende a \$44,08 dólares; misma cantidad que se puede encontrar de forma digital en el Anexo 4, en archivo: Anexo 4-2 tasa ajustada - resumen por pagos, en la hoja: Anexo 4.

2. Tasa Ajustada, I, subicada específicamente a partir de la fila 828 de la tabla de Excel en referencia, del "Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-"; caso del proveedor:
S.A. de C.V.

Añaden los apoderados de la Presidencia que la metodología utilizada para la reconstrucción del crédito "830969-2895", es la misma que fue aplicada por la DC al total de créditos revisados, comprobando que 26,361 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017 superaban la TML publicada por el BCR, la cual estaba vigente en la fecha de contratación de los créditos, dando como resultado un posible cobro indebido que asciende a \$750,052.82 dólares.

En adición a lo anterior, la DC acredita que para el proceso de cálculo de la TIE y la reconstrucción del universo de los créditos revisados, se utilizó el sistema desarrollado por la Gerencia de Sistemas Informáticos de la DC el cual incluye los parámetros de cálculo y/o algoritmos proporcionados por el BCR (ver Anexo 2 del informe de resultado de la verificación del cumplimiento de la LCU por parte de GMG Servicios, emitido por la DC). En ese sentido, con el objetivo de una mejor comprensión sobre el sistema utilizado por la DC, en anexo 1 del presente escrito adjunta el documento denominado: "DOCUMENTO TÉCNICO DE METODOLOGÍA RECONSTRUCCIÓN DE CRÉDITOS" el cual describe: Plataforma técnica, diseño del Software, diccionario de la base de datos y procedimientos almacenados, metodología de procesamiento de la información, y la descripción del proceso; es decir el funcionamiento del sistema utilizado por la DC en el proceso de reconstrucción de los créditos verificados a la proveedora tratados entre junio y noviembre de 2017.

2. En otro punto los apoderados de la Presidencia, en relación a la pertinencia de la fórmula de TIE, resaltaron puntos importantes de la opinión técnica del BCR.

- Que la NTLCU en su literal u) del Art. 3, en concreto al describir que "es la tasa de interés anualizada que permita igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos...". Al referirse a "y demás pagos", aclaró el BCR, que la TIE incluye los intereses nominales y otros pagos, recargos y comisiones que se le cobra al cliente al momento de otorgarle el crédito.

En ese sentido, advierten los referidos apoderados, que la DC consideró en la fórmula también citada y explicada por el BCR, dentro del componente de "seguros y otros cargos" para la determinación de la TIE de los créditos de: la cuota que cobra en concepto de extragarantía.

- El BCR determinó que la TIE se calcula en términos de una TIR, conforme a la Anexo 3 de la NPB4-46; asimismo, para su actualización, se debe tomar en cuenta la periodicidad del crédito (que puede ser diario, semanal, catorcena, quincenal, mensual, bimensual, etc.); para ello, describe la fórmula estipulada en el referido Anexo 3 de la NPB4-46.

Asimismo, sobre la fórmula, y la opinión del perito de el BCR añadió que la conclusión de éste último: "es errónea debido a que la Ley de Protección al Consumidor (LPC) regula el cobro de intereses nominales (no tasa de interés efectiva) que se cobra por día transcurrido sobre el saldo de capital pendiente de pago, usando de base el año calendario (365 a 366 días). Mientras que la LCU regula la tasa de interés efectiva, la cual incluye la tasa de interés nominal y otros cargos para el cliente, es decir que representa el costo total que el usuario "efectivamente" pagará por el financiamiento. Por tal razón ambas leyes no se contradicen...".

En conclusión, los apoderados de la denunciada expresan que con la argumentación del BCR, la opinión del perito contratado por no debe ser considerada, pues es el BCR, como entidad competente, la institución responsable de definir la metodología para el cálculo de la TIE, metodología que están obligados a cumplir tanto los agentes económicos que prestan servicios financieros como es el caso de así como la DC en el ejercicio de las funciones de vigilancia e inspección del cumplimiento de la LCU y su normativa técnica.

3. En cuanto a lo establecido por el BCR relativo a otros cobros en el crédito otorgado por el acreedor, los apoderados de la Presidencia, señalaron:

- Que respecto al cobro de extragaramía, el BCR manifestó "(...) representa un cargo adicional al precio del bien, muy similar a la figura de un seguro, independientemente si es contratada con el proveedor o con otra empresa. Representa un cargo adicional para el usuario y por tanto debe incluirse en el cálculo de la Tasa de Interés Efectiva".

En ese sentido, la DC comparte el criterio del BCR, en el sentido que la extragaramía cobrada por a los usuarios que así lo decidieron, es parte del costo del financiamiento que el deudor debe pagar y por tanto su valor se toma en cuenta para la determinación de la TIE, de conformidad a lo establecido en el ítem 1) de las NTL CU.

- En relación al cobro del cargo administrativo por recuperación de créditos, el cual el perito de GMC Servicios indica no es aplicable, el BCR expone: "que corresponde a la Defensoría del Consumidor la aplicación o no de este criterio con base en la regulación que compete a este tema, dado que son aspectos financieros regulados en la Ley de Protección al Consumidor."

En este punto, la denunciante reiteró que el cobro en concepto de la gestión por recuperación no se ha tomado en cuenta en el cálculo de la TIE. Asimismo, aclaran que el cobro en referencia no fue considerado en ninguna etapa del proceso de reconstrucción de los créditos, ni en el proceso de cálculo de TIE, ni en el proceso de cálculo de los intereses nominales.

Por consiguiente, respecto a este punto, señalan que la aseveración del perito de carece de veracidad al concluir que la DC tomó en cuenta el cargo administrativo por recuperación de crédito en el proceso de cálculo de la TIE, lo que además no prueba en ningún ejemplo de los que ha reconstruido y presentado en los peritajes, siendo éstos ejemplos presentados sin ser referencias de crédito concretas, es

Handwritten signature and initials.

decir no corresponden a las contratadas por / por consiguiente no han sido evaluadas por la DC, ya que la única referencia de crédito número "830969-2895" reconstruida y presentada por el perito, la cual forma parte del universo evaluado por la DC, ha sido desvirtuada en el escrito presentado por la DC el pasado 17/08/2020 (fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475) en el que la DC desarrolla la metodología y los criterios de los datos utilizados en el proceso de reconstrucción del crédito en referencia, los cuales se replicaron en el proceso de reconstrucción del total de los créditos evaluados.

4. En referencia a lo señalado por el BCR respecto a los cálculos de la DC y tratamiento del IVA, los apoderados de la Presidencia manifestaron que el BCR estableció que el acreedor del cual tratan los peritajes, se dedica a las ventas a plazo, donde se debe eliminar el IVA al precio del bien y también la prima para obtener el monto financiado. Que se debe aplicar lo indicado en el último inciso del artículo 6 de la LCU y el último inciso en el Anexo 1 de las NT LCU.

Asimismo, señalaron que el BCR también agrega que, para el caso (de solo se eliminó la prima pero no el IVA y además se adicionó al monto financiado el servicio de "extra garantía" el cual es un monto fijo que no es financiado y lo cobran dividiendo su valor entre el mismo plazo del financiamiento, lo que amerita que dicha cuota se coloque en el concepto de "otros cargos" y eliminar el valor total de la "extra garantía" del monto financiado.

De acuerdo con lo anterior, reiteran que el BCR confirmó que incluyó dentro de la información reportada al Banco el cobro de la extragarantía. Además, señalaron que el criterio del BCR es el mismo que aplicó la DC en el proceso de cálculo de la TIE, en cuanto a que los valores a informar al Banco deben ser sin IVA y que la cuota de extra garantía amerita que se coloque únicamente en el componente de "otros cargos". Todo lo anterior, según lo establecido en la LCU y Norma Técnica ya citada.

5. Respecto a las conclusiones de la opinión del BCR, los apoderados de la denunciante expresan que, en línea con lo manifestado por el BCR, la DC ha realizado un cálculo correcto de la TIE, aplicando los criterios establecidos en la LCU y su normativa técnica en el proceso de revisión realizada a los créditos contratados por en ese sentido, afirman que los peritajes de dicha sociedad no han desvirtuado los resultados emitidos en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, presentado por la DC.

Además, en relación a lo manifestado por el BCR sobre la metodología de cálculo de las TML, la denunciante afirma que en el presente caso, la DC ha comprobado que está sobrepasando no solo el promedio simple de mercado de las TIE, sino también el margen adicional (1.6 factor multiplicador), conforme a lo dispuesto en el Art. 7 de la LCU, afectando con ello, significativamente la economía de sus clientes y/o consumidores.

La denunciante destaca que el BCR, entre otros aspectos, concluyó que con base a lo analizado en este caso (haciendo referencia al Anexo 3 del escrito que nos ocupa, remitido por el Banco), la DC debe aplicar la fórmula de TIE y los conceptos involucrados desarrollados en la regulación aplicable (LCU y su

normativa); y que, por otra parte, en el referido Anexo 3, el BCR expresó su desacuerdo a casi todas las conclusiones de los peritajes presentados por [redacted] salvo en los siguientes dos puntos, de los cuales la denunciante agrega la argumentación correspondiente:

- Literal d) del peritaje 2. Sobre que la DC efectuó un recálculo de una Tasa Efectiva y dos Tasas Nominales.

El BCR no emite opinión, dado que no se tiene acceso a los cálculos realizados por la DC. Al respecto, como ya lo ha explicado la DC, en el escrito de fecha 17/08/2020 (fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475) en el que se desarrolla el proceso de reconstrucción del crédito referencia número "830969-2895", mismo que el perito de [redacted] recalculó y del cual se comprobaron inconsistencias en el sentido que lo presentado por el perito no corresponde a los datos y/o procedimientos de cálculo realizado por la DC, se comprobó que no se calculan dos tasas nominales, como se asegura.

- Literal e) del peritaje 2. Respecto al cobro del cargo administrativo por recuperación de créditos. El BCR expresa que corresponde a la DC el criterio y la aplicación de la regulación que compete en este tema, dado que hace referencia a lo regulado en la L.P.C.

iii) Valoraciones de la denunciada respecto a la opinión del BCR.

Mediante el escrito de 2,586-2,600, los apoderados de la denunciada señalaron que el informe del BCR, deja en evidencia lo expuesto en el peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros (fs. 2,364-2,369) -presentado como prueba de descargo-, con relación a que la fórmula, si bien es internacional y de uso estándar -para instituciones financieras, no comprendida la denunciada- la misma incluye un componente de capitalización de intereses, lo que eleva la tasa de interés efectiva que es realmente cobrada a los clientes, debiendo en todo caso aplicar para todos los segmentos la TIR convencional.

En ese sentido, citan lo expuesto por el BCR: *"La Tasa de Interés Efectiva (TIE) es una Tasa Interna de Retorno (TIR), la cual incluye entre otros aspectos, los pagos o intereses nominales, así como otras cargas cuando el crédito es contratado. La TIE se amaliza con un factor exponencial con base en un criterio de costo de oportunidad de los recursos de un acreedor (opción de dar préstamo o invertir en un activo), y en ese sentido se utiliza un interés compuesto en la fórmula de amalización de la TIE. Es un estándar internacional y no se contradice con el Art. 12 de la Ley de Protección al Consumidor."*

Por consiguiente, expresan que lo anterior deja en evidencia el choque legal de normas, por un lado una Norma Técnica que, a su criterio, capitaliza intereses, en ese sentido, aduce que no es relevante que dicha fórmula sea ocupada internacionalmente o que para la emisión de la norma técnica se haya consultado; planteando que, a su juicio, lo relevante radica en ¿Cuál normativa tiene supremacía? ¿La norma técnica o la Ley?

Handwritten signature and initials.

En consecuencia, señalan que, al utilizar el BCR una tasa de interés compuesto en las NTLCU, que ha sido aplicada por la DC, los cálculos arrojan resultados por sobre lo que en realidad cobra la denunciada; como a su criterio se ha acreditado con el peritaje antes referido.

Agregan que lo anterior, se comprueba al aplicar la TIR al flujo de pagos de los clientes de GMC, mediante lo cual se refleja que los cálculos que realizó la DC en su informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU arrojan una tasa superior a la que realmente cobró la denunciada a sus clientes. Llevando a concluir la DC de forma errónea que la denunciada violó la LPC.

Además, señalan los apoderados de la denunciada que se ha comprobado que la fórmula utilizada en las NTLCU aprobada por el BCR contiene un elemento de capitalización de intereses que infla los resultados y que sobrevulora el rendimiento de la operación. Agregan, que esto fue verificado en los cálculos que fueron realizados por la DC, en consecuencia, consideran que los mismos no son correctos.

Finalmente, expresan que la fórmula exponencial de anualización es acumulativa en el sentido que usa un interés compuesto, al capitalizar el interés supone una reinversión a una tasa constante. Aduciendo que es como si el acreedor estuviera invirtiendo ese dinero con lógica del costo de oportunidad entre dar los recursos en préstamos o gestionarlos en inversión, lo que aplica únicamente a personas financieras y no para empresas que venden bienes a plazos, como el caso de la denunciada.

En otro punto, señalan los apoderados de la denunciada que el informe del BCR no ha logrado desvirtuar que el concepto brindado en las NTLCU es respecto a la TIR y no a la TIE tal como lo aplican, pues a su criterio, el BCR trata de justificar "pobramente" y estableciendo que la TIR es una TE, pero anualizada, lo que dista del concepto de las NTLCU.

Por otro lado, respecto a la publicación que realiza el BCR, menciona que si es en cumplimiento o no de la LCU no lo establece en la opinión, solamente expone el BCR: "Por lo anterior, para efectos de aplicar la Ley Contra la Usura", un acreedor debe aplicar la fórmula de Tasa de Interés Efectiva y los conceptos establecidos en la Ley, en las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura y en los manuales respectivos. Como se ha indicado, es una fórmula que es un estándar a nivel internacional y por tanto pertinente en términos regulatorios y de transparencia. En ese sentido, para no superar los techos de tasas de interés efectiva publicados por el BCR, se debe aplicar la fórmula de TIE anualizada a la inversa, para obtener la tasa de interés efectiva que se puede cobrar al cliente."

Con respecto al informe de la verificación de resultados de la LCU de fs. 2,190-2,221, señalan que la fórmula determinada para calcular el valor total cobrado a los clientes por parte de la DC, es una fórmula estándar utilizada internacionalmente y como lo deja entre ver el BCR en su opinión técnica, no sólo incluye los conceptos de comisiones, seguros y otros cargos, sino también un componente asociado al costo de oportunidad del dinero, que a su criterio es como si el acreedor estuviera invirtiendo ese dinero, al expresar que la fórmula exponencial de anualización es acumulativa en el sentido que usa un interés compuesto, lo que, a su juicio, confirma lo expuesto en el peritaje presentado por

Añaden, que lo anterior significa que la TIE calculada supone el cálculo de intereses compuestos, es decir que capitalizan de intereses, en consecuencia, aun y cuando no se realiza ningún otro cobro adicional en concepto de comisiones, seguros u otros cargos más que la TIN, dicha TIE resulta mayor a la tasa nominal.

Para ejemplificar lo anterior, presentan un ejemplo hipotético mediante el cual pretenden demostrar que la TIE aun y cuando no se consideren otros cobros adicionales más que la TIN, siempre resulta ser mayor, debido al uso de interés compuesto o capitalización de intereses en dicha fórmula.

Respecto a dicho ejemplo, este Tribunal advierte que el mismo no será valorado debido a que como lo expresan los apoderados es un caso hipotético, cuando pudieron tomar para ilustrar a este Tribunal uno de los créditos del universo de créditos evaluados por la DC.

Sin embargo, un punto relevante a señalar es que según el ejemplo que presentan los apoderados de la denunciada, señalan que al cambiar la operación comercial a "Microcrédito Multidesplazo" se calcula una TIR convencional, lo cual si parte del monto de la cuota cobrada al cliente como es el caso de:

II. OPINIÓN TÉCNICA DE LA SSF (fs. 2.555-2.559).

i) Contenido de la opinión

Dicha opinión técnica se enfoca en dar argumentos respecto a lo señalado en el (1) informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2.190-2.221; y (2) informe pericial de fs. 2.370-2.375 (CD fs. 2.376); y su respectiva ampliación de fs. 2.438. Respecto a la aplicación y evaluación de la metodología desarrollada por la DC en cumplimiento del Anexo 3 de la NPBA-46 y del artículo 14 de las NTLCU:

La SSF señaló respecto a la aplicabilidad de la norma respectiva, que las NTLCU establecen en el artículo 7 el contenido de la información a presentar al BCR por las entidades o personas no supervisadas sobre cada operación de crédito y según el artículo 6 de la LCU, corresponde a: a) segmento de crédito, según Anexo N°1 de esas normas. Además, se indica que los acreedores remitirán la información según el tipo de crédito otorgado de acuerdo a lo especificado en el Anexo N°2 de las NTLCU y a los Manuales técnicos emitidos por el BCR. Asimismo, se señala que la información debe remitirse sin IVA, aun y cuando por disposiciones legales las operaciones de crédito sean gravadas por dicho impuesto.

Mencionó que el artículo 14 de las NTLCU regula que para efectos del cálculo de la tasa efectiva de las operaciones de crédito de las entidades supervisadas, utilizarán las fórmulas establecidas en la NTC-01 y la NPBA-46, en ese sentido, para el segmento de crédito de consumo para personas naturales corresponde aplicar la NPBA-46.

Agregó, que el artículo anterior hace referencia a instituciones supervisadas; sin embargo, el artículo 17 indica que el BCR calculará la TIE promedio simple para cada una de los segmentos y rangos de montos, conforme al artículo 5 del n. LCU, utilizando las TIE informadas por los supervisados y la información presentada por los no supervisados para su cálculo de TIE, según la metodología fijada en el artículo 14 de las NTLCU; consecuentemente, expresó que también es de aplicación para

I.A. de C.V.

Adicionalmente, señaló la SSF que según la carta de fecha 12/09/2017, suscrita por el Presidente del BCR, en la cual se remitió el algoritmo para el cálculo de la TIE para los créditos sujetos a inspección de la DC, según la descripción de su metodología, los criterios son conformes a lo regulado en el Anexo 3 de la NPBA-46.

Respecto a la anualización de la TE, señaló la SSF que, a excepción de los créditos Microcréditos Multidestino de conformidad a lo establecido en la LCU, deberán expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula establecida en el literal b) del Anexo 3 de la NPBA-46:

En otro punto, señaló la SSF respecto al recálculo de tasas efectivas según el período de pago y la cuota del préstamo, que es importante destacar que el BCR publica las nuevas tasas efectivas de usura en términos anuales, las entidades que otorgan financiamiento deben calcular una nueva TE según el período de pago del crédito, dicha TE equivalente se puede expresar en términos nominales al multiplicar por el número de períodos de pago que hay en el año, conforme a la fórmula siguiente:

$$\text{Tasa nominal anual} = \text{TIRp} \times K$$

K = Número de pagos o cuotas durante el año

Agregó la SSF, que otro aspecto a considerar, es que la conversión de la TIB a TE equivalentes según la periodicidad del pago del préstamo, debe ser realizada utilizando la fórmula 2, es decir la fórmula:

$$i_e = (1+i)^n - 1$$

Habiéndose calculado la tasa máxima, según el período de pago, la entidad deberá calcular la nueva cuota del préstamo, para que puedan existir dos escenarios:

1. Cuando el crédito fue otorgado con una tasa mayor a la máxima vigente de usura. En este caso se debe tomar como referencia el monto desembolsado y el número de cuotas.
2. Cuando el ajuste se debe a disminuciones en la tasa máxima de usura vigente. En ese escenario, se considera el saldo pendiente de pago del préstamo y el número de cuotas pendientes de pago.

Asimismo, señala SSF que para el recálculo de la cuota se utilizará la fórmula que generalmente se utiliza para el cálculo de cuotas de préstamos decrecientes: $C = P[(1+i)^n / (1+i)^n - 1]$

Finalmente, expresó la SSF que, con la nueva cuota ya calculada, de existir cargos adicionales directamente relacionados al préstamo se deberán restar a la nueva cuota, con la finalidad de tener control sobre lo que corresponde a la amortización de capital, pago de intereses y los cargos adicionales. Lo anterior sin que sobrepase la tasa de usura máxima vigente.

En relación a la conclusión vertida en el rombo V de peritaje técnico respecto a la verificación del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, la SSF señaló lo siguiente:

- 1) En el literal a), se reveló que la fórmula utilizada por el BCR en las NTL CU incluye un componente de capitalización de intereses, el cual a juicio del perito se encuentra prohibido por el artículo 12 de la LCP; al respecto la SSF expresa que la LCU en su artículo 6 faculta al BCR para emitir las normas y lineamientos necesarios para la aplicación de dicha ley, habiéndose adoptado en el artículo 14 de la

N TLCU, los criterios establecidos para calcular la TIE de las operaciones de crédito, según sus características particulares; que para el caso de análisis, la DC consideró que corresponde a crédito de consumo para personas naturales, por lo tanto, se debe adoptar la metodología establecida en Anexo 3 de la NPB-46, dicho concepto corresponde al indicado en la TIE establecida en el artículo 3 de la NLCU.

- 2) En el literal b), que la fórmula correcta para el cálculo de la tasa efectiva o tasa del costo efectivo (según el concepto relacionado en la norma) es la que corresponde a la TIR, debiendo considerar todos los pagos efectuados por los clientes en concepto de capital, intereses, comisiones y otros cargos. Dicha conclusión fue establecida por el perito con base en los argumentos descritos en el numeral 2, romano IV Resultados de la verificación al informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, en el que el perito señaló que la fórmula utilizada por la DC no es aplicable al entorno financiero ya que contraviene la LPC, por lo cual, el criterio del perito correspondería lo siguiente: $J_e = (1 + i_c)^k - 1$

No obstante, lo asegurado por el perito, la SSF determinó que la DC en su metodología describe que la fórmula utilizada en el caso, es la que corresponde al cálculo de la TIE de préstamos decrecientes conforme al artículo 14 de las N TLCU y Anexo 3 de la NPB-46, siendo esta la señalada en el literal a) de dicho anexo. Además, la DC adició que la TE debe re-expresarse en términos anuales, utilizando la fórmula establecida en el literal b) del mismo Anexo.

Conforme lo anterior, la SSF expresa que con respecto a la metodología se puede afirmar que el criterio utilizado por el ente fiscalizador (DC) es consecuente con lo regulado en las N TLCU establecidas por el BCR para el cálculo de la TIE, sin embargo, señala que no puede concluir sobre el cálculo efectuado, debido al alcance limitado que tiene dicho análisis.

Conforme a lo anterior, la SSF concluyó lo siguiente:

1. Que los procedimientos descritos en la metodología desarrollada por la DC que se verificaron, son razonables conforme a lo descrito en las leyes y normas relacionadas al caso. Sin embargo, dicha institución no podía confirmar los resultados de la citada metodología, ya que dicha superintendencia no participó en el proceso de auditoría en cuestión, es decir, no ha tenido a la vista la evidencia documental que sustenta los aspectos descritos, ni la programación lógica del sistema informático que efectuó los cálculos de la tasa de interés efectiva, entre otros aspectos.

2. Por otra parte, respecto a los argumentos expuestos por el perito en su informe, estableció la SSF que estos se basan en premisas propias, las cuales en su criterio profesional -perito- son divergentes respecto a las fórmulas en el cálculo de la tasa efectiva establecidas por el BCR en las N TLCU, por lo que la aplicación del criterio del experto, lleva a concluir al perito en una posible prohibición del artículo 12 de la LPC, en consecuencia, al denotar que el citado profesional -perito- discrepa con la metodología contemplada en la normativa vigente, el resultado de la misma será diferente.

3. De conformidad al artículo 7 de las NTLCU, la información remitida de parte de las entidades financieras debe excluir el IVA, aun cuando por disposiciones legales los productos sean gravados por dicho impuesto.

4. Cuando el BCR publica las tasas efectivas máximas de usura, las entidades que otorgan préstamos deben realizar la conversión de la tasa efectiva de usura anuales vigentes (TIE). Además, deberán recalcular la cuota del préstamo, con la finalidad de que los cobros y cargos realizados al cliente no sobrepasen la tasa de usura máxima vigente.

ii) Valoraciones de la denunciante respecto a la opinión del SSF

Los apoderados de la denunciante señalaron que el análisis realizado por la SSF se desarrolló con base a la información remitida por la Secretaría de este Tribunal, consistente en:

1. Informe de Resultados de la DC de fs. informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,190-2,221.
2. Peritaje Técnico de verificación del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU fs. 2,370-2,375 (CD fs. 2,376) y su respectiva ampliación de fs. 2,438.

Sin embargo, advierten que la SSF no ha emitido opinión sobre el documento (3) escrito de la Presidencia de la DC de fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475, que le fue remitido por este TS según consta en oficio N°60 /2020.

Respecto a la opinión de la SSF, los referidos apoderados destacan los siguientes puntos:

A. Sobre la sección "1. Objetivo." del ANEXO (fs. 2,555-2,559) emitido por la SSF, en el que, entre otros aspectos, se refiere a la metodología implementada por la DC, enumerando 6 puntos, la DC considera pertinente referirse a los siguientes puntos: "1. Ajuste a la tasa de interés nominal y recalcular la cuota del crédito luego se calculó nuevamente la tasa de interés efectiva anual"; y "6. Si al hacer el nuevo cálculo la tasa efectiva era mayor a la TML, se sustituye ésta por la TML vigente."

Respecto a dichas afirmaciones, los apoderados de la Presidencia señalaron que la metodología utilizada en el proceso de cálculo realizado por la DC, se encuentra ubicada y ampliamente desarrollada en la sección "VII-METODOLOGÍA", del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU páginas 16-26. En la cual se señaló en -en síntesis- lo siguiente:

Con la información del universo de créditos validada por la DC mediante la revisión de 198 expedientes de crédito, dicha institución procedió a calcular la TIE de todos los créditos otorgados por la denunciada entre junio y noviembre de 2017 -conforme a los criterios descritos en ese apartado para el establecimiento del monto del financiamiento, cuota del crédito y otros cargos en la cuota-.

En ese sentido, agregan que dicho cálculo se realizó con el objeto de verificar que la TIE contratada correspondiera con la TML vigente publicada por el BCR. Para dicho cálculo se utilizaron las condiciones contractuales verificadas por la DC y la TIN contractual sin IVA de cada uno de los créditos -en

cumplimiento, lo regulado en el artículo 7 de la LNTLCU, por lo tanto, aclarar que en este punto no realizó ningún ajuste a la TIN.

Añadieron, los apoderados de la Presidencia que en el mismo apartado del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU -en esencia- se establezca que una vez calculada la TIE del universo de créditos otorgados por la denunciada, se identificaron 21,361 operaciones crediticias que superaban la TML vigente establecida por el BCR. Por lo cual, la DC ajustó la TIN de dichos créditos para que cumpliera con la TML vigente.

Por consiguiente, la DC con dicha TIN ajustada calculó la nueva cuota del crédito, procediendo posteriormente a reconstruir cada uno de los créditos que registraban pagas: (i) créditos con TIE superior a la TML vigente y (ii) créditos con TIE menor a la TML vigente.

En razón de lo anterior, los referidos apoderados expresaron que la DC solo ajustó la TIN una vez -en los créditos que superaban la TML vigente-, antes de la reconstrucción del universo de créditos otorgados por la denunciada entre junio y noviembre de 2017, conforme a la metodología establecida en el apartado VII del informe de resultado de la verificación del cumplimiento de la LCU conforme al proceso de recálculo y criterios utilizados y determinadas en el mismo (fs. 2,200 vuelto-2,201).

Además, aclararon que si la DC verifica un cobro indebido en un crédito con TIN ajustada lo clasifica como un cobro indebido por usura; por otra parte, si el cobro indebido corresponde a un crédito con TIN contratada por la denunciada -sin ajustes-, el cobro indebido representa un incumplimiento al artículo 12 de la LPC.

II. Con relación a la sección de la opinión técnica de la SSF "III. Respecto a los informes presentados", en el último párrafo que literalmente dice: "Por lo anterior, es necesario traer a colación el Rótulo IV. Resultados de la Verificación de la metodología utilizada por la Defensoría para el cálculo de los intereses en el total de los créditos cuestionados, el Perito indicó en el numeral 1), literal a) que: "una vez que la Defensoría, ha presentado en su informe la metodología utilizada para el recálculo de la TIE y de intereses realizados, éste no describe de manera específica cada uno de los cálculos ejecutados, por lo que éstos tuvieron que ser determinados en su revisión."

Los apoderados de la denunciante señalan que la DC comparte el criterio de la SSF en el sentido que el Perito debió haber determinado la metodología que según él la DC utilizó, dado que la DC en el informe de resultados claramente ha establecido el uso de la Normativa Técnica Vigente -NTLCU y NPB-16-, es decir, se ha detallado el uso de las fórmulas definidas en la normativa técnica y los criterios en el ingreso de los datos tanto en las referidas fórmulas como en la plantilla que tiene a disposición el BCR en su página web.

En ese sentido, considerando que el perito fue contratado por [redacted] para verificar los resultados plasmados por la DC en el informe por la institución emitido, la sociedad pudo haber proporcionado al Perito la misma información, tanto física -documentos de los expedientes de crédito- y

digital - bases de datos - que a requerimiento le proporcionó a la DC, de tal forma que el Perito pudiera comprobar, siguiendo la metodología descrita por la DC en el informe de resultados, si se aplicó adecuadamente las fórmulas para el cálculo de la TIE establecida en la Normativa Técnica, independientemente que su criterio discrepe con la metodología contemplada en la normativa vigente.

C. Relativo a la sección "IV. Conclusión" la SSF manifestó los siguientes puntos relevantes:

1. Sobre: "1. Los procedimientos descritos en la metodología desarrollada por la Defensoría del Consumidor que se verificaron son razonables, conforme a lo descrito en las leyes y normas relacionadas al caso. (...)"

Señalan los apoderados de la Presidencia, en alusión a lo anterior, que la SSF confirmó que la metodología descrita en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU está apegada a lo dispuesto en la LCU y las NTLCU, así como a lo establecido en el Anexo 3 de la NPB4-46.

A pesar de lo anterior, la SSF añadió: "Esta Superintendencia no puede confirmar los resultados de la citada metodología, ya que la institución no ha sido partícipe del proceso de auditoría en cuestión; por lo tanto, no hemos validado la evidencia documental que sustentan los aspectos descritos, ni la programación lógica al sistema informático que efectuó los cálculos de la tasa de interés efectiva, entre otros aspectos."

Al respecto, la DC consideró relevante referirse a que la evidencia documental que sustentaba los aspectos descritos por la DC, relativos a la metodología - tal como se menciona en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU que tuvo a disposición la SSF, se encuentran como parte integrante del expediente del caso que le fue remitido al TS, es decir que la DC ha remitido la evidencia documental que sustenta los criterios de los auditores delegados de la DC para realizar el cálculo tanto de la TIE como la que sustentan cada uno de los hallazgos en el informe determinados.

En ese sentido, la SSF pudo haberla solicitado para mejor entender y dar su propio juicio. Además, si bien en el escrito de fs. 2,466-2,474 y CD de fs. 2,475 que le fue remitido, no se incluyó información documental, debido a que la DC realizó el cálculo del crédito de referencia "830969-2895" con los datos proporcionados en forma digital por S.A. de C.V., datos que fueron validados

por los auditores delegados de la DC. Sin embargo, como ya se mencionó, la SSF no se refirió a dicho escrito en la opinión emitida.

2. La SSF en la conclusión II señaló: "(...) los argumentos expuestos por el Perito en su informe se basan en premisas propias, lo cuales, en su criterio profesional son divergentes respecto a las fórmulas en el cálculo de la tasa efectiva establecidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador en las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, ya que tal profesional afirma que "la fórmula de Tasa Efectiva a la que se refieren las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, aun cuando es un estándar internacional, conlleva un componente o concepto de capitalización de intereses, lo que se encuentra literalmente prohibido en nuestra legislación, específicamente en el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor."

Por lo que, al donotar que el citado profesional discrepa con la metodología contemplada en la normativa vigente, el resultado de la misma será diferente".

Añaden -en esencia-, respecto a este punto, que en el documento "Opinión técnica respecto a los dictámenes periciales relacionados con la metodología de cálculo de Tasa de Interés Efectiva establecida en la implementación de la Ley Contra la Usura" emitido por el Banco Central de Reserva (BCR), de fecha 15 de diciembre de 2020, nota referencial 000663, también elaborado a solicitud del IS; la DC comparte la opinión del BCR, quien expresa:

- En el último párrafo de la página número 5, literalmente dice:

"Otra de las conclusiones centrales indicadas en los peritajes hace referencia a que el uso de esta fórmula de anualización de la tasa efectiva (TIE) rime con lo establecido en el Art. 12 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC). Al respecto, consideramos que dicha conclusión es errónea debido a que dicha Ley regula el cobro de intereses nominales (no tasa de interés efectiva) que se cobra por día transcurrido, sobre el saldo de capital pendiente de pago, usando de base el año calendario (365 o 366 días). Mientras que la LCU regula la tasa de interés efectiva anual, la cual incluye la tasa de interés nominal y otros cargos para el cliente, es decir, que representa el costo total que el usuario "efectivamente" pagará por el financiamiento. Por tal razón ambas leyes no se contradicen. (...)"

- En la sección "V. CONCLUSIONES" segundo párrafo, el BCR literalmente expresa:

"La Tasa de Interés Efectiva (TIE) es una Tasa Interna de Retorno (TIR), la cual incluye entre otros aspectos, los pagos o intereses nominales, así como otros cargos cuando el crédito es contratado. La TIE se anualiza con un factor exponencial con base en un criterio de costo de oportunidad de los recursos de un acreedor (opciones de dar préstamo o invertir en un activo), y en ese sentido se utiliza un interés compuesto en la fórmula de anualización de la TIE. Es un estándar internacional y no se contradice con el Art. 12 de la Ley de Protección al Consumidor."

3. Respecto a la conclusión de la SSF: "III. De acuerdo al Art. 7 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, la información remitida de parte de las entidades financieras debe incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA) (entiéndase el IVA, el generado por los intereses), aun cuando por disposiciones legales los productos sean gravados por dicho impuesto."

En este punto, los apoderados de la denunciante señalan que la DC discrepa con la opinión anterior, dado que, en el artículo 7 de las NTECU, se detalla el contenido de la información que las entidades o personas Supervisadas deben remitir al BCR, estableciéndose en el último inciso "La información deberá reportarse sin incluir el IVA, aun cuando por disposiciones legales las operaciones de crédito sean gravadas por dicho impuesto."

La discrepancia de la DC con la opinión de la SSF radica en lo siguiente: "(entiéndase el IVA, el generado por los intereses)". Debido a que conforme a lo regulado en el artículo 7 de las NTECU, toda la

R
7
X

información señalada en dicha disposición se debe de reportar sin IVA - cuando aplica - no solo intereses devengados.

En conclusión, a juicio de la denunciante, ha quedado demostrado que la DC calculó los intereses de conformidad con la ley y con la Norma Técnica respectiva.

En otro punto, los apoderados de la Presidencia por medio del escrito relacionado en la letra C del presente apartado (fs. 2,564-2,572), incorporaron el "DOCUMENTO TÉCNICO DE METODOLOGÍA RECONSTRUCCIÓN DE CRÉDITOS" de fs. 2,573-2,585, con el objeto que sirva para una mejor comprensión del sistema utilizado por la DC para la reconstrucción de los créditos. Al respecto, este Tribunal advierte que no obstante el artículo 110 de la LPA, establece que los interesados dentro del período del audiencia de las partes pueden presentar la documentación que consideren oportuna; dicho documento fue incorporado con el fin de acreditar el sistema utilizado por la DC para la reconstrucción de los créditos; documento que debió haberse presentado con la denuncia o en la respectiva etapa probatoria, la cual ya concluyó, encontrándose este Tribunal en la fase de resolución final.

En atención a lo anterior, no obstante que dicho documento ha sido incorporado en el expediente de mérito, no será objeto de valoración de este Tribunal.

iii) Valoraciones de la denunciada respecto a la opinión de la SSP

Expresan los apoderados de la denunciada de la que la lectura de dicha opinión, se puede determinar que el mismo no es concluyente en su resolución, pues se señala que si bien la metodología es razonable a la luz de lo establecido en la Leyes y normas en cuestión -tema que a su criterio no está siendo correctamente abordado por dichas normas-, la misma no confirma los resultados obtenidos por la DC, al no ser partícipe del proceso y al atribuir los resultados al propio juicio de los involucrados.

Por consiguiente, con el peritaje presentado por la denunciada respecto a la verificación del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, han quedado desvirtuados los cálculos realizados por la DC.

Asimismo, en la audiencia de producción de la prueba pericial, acreditan que no existe ningún tipo de verificación de los sistemas utilizados por dicha entidad.

Finalmente, citan literalmente lo establecido por la SSP en su opinión técnica, señalando lo siguiente:

"Los procedimientos descriptos en la metodología desarrollada por la Defensoría del Consumidor que se verificaron son razonables, conforme a lo descrito en las Leyes y normas relacionadas al caso. Sin embargo, debido a que dicha metodología implica la utilización e ingreso de diversas sumas de información en los campos relativos a: monto desembolsado, cuota del crédito y seguros obligatorios y otros cargos de la cuota, que fueron modificados conforme a las observaciones determinadas por los auditores de esta Defensoría, criterio que inclina el propio juicio experto de los involucrados, esta Superintendencia no puede confirmar los resultados de la citada metodología, ya que esta institución no ha sido partícipe del proceso de auditoría en cuestión, por lo tanto no hemos validado la evidencia documental que sustenta los

aspectos descriptos, ni la programación lógica al sistema informático que efectúe los recálculos de la tasa de interés efectiva, entre otros aspectos."

VI. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

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 atribuida a la denunciada, delimitada en el romano II, letra B de la presente resolución.

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, 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.

Asimismo, de conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuando la utilización de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...). El legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio, certeza objetiva; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no queda demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Handwritten marks and signatures on the left margin of the page.

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones*, el resultado es nuestro.

Además, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *"Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de éstos salvo que se acredite lo contrario"*.

VII. ANÁLISIS DE LAS INERACCIONES CONFORME A LA LCU

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Tal como consta en resolución de inicio --fs. 2,295-2,306--, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el inciso final del artículo 12 de la LCU, el cual literalmente establece: *"(...) la Defensoría del Consumidor, sancionará a los acreedores (...) no supervisados (...) con multa de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, (1) cuando no reúnan la información de su actividad crediticia o (2) ésta sea inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva"*.

Según lo estipulado en el artículo 3 letra k) de las NTLCU las *Entidades o Personas No Supervisadas* son: *"Todas aquellas entidades o personas, sean naturales o jurídicas, que no están sujetas a supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero; y aquellas que la Ley Contra la Usura nomina como No Regulada (...)"*.

De conformidad a lo establecido en el artículo 6 de la LCU, las entidades del mercado financiero tales como: bancos, los bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos; así como, las personas naturales o jurídicas, tales como: casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general a cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluídas las denominadas: casas de empeño, montepíos o similares, *están obligadas a presentar al BCR la información de su actividad crediticia de los meses de diciembre a mayo, y de junio a noviembre*, para que dicho dato se tome en cuenta para determinar las tasas de interés máximas, lo anterior en relación a lo regulado en el artículo 17 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, en adelante NTLCU.

En términos generales y conforme a lo consignado en la letra w) del artículo 3 de la NTLCU, debe entenderse que: *"Tasa Máxima Legal" es la tasa de interés máxima que publicará el Banco Central semestralmente para cada segmento de crédito y montos contratados, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y es equivalente a 1,6 veces la tasa efectiva promedio simple por segmento de crédito y rango de monto*", el resultado es nuestro.

Asimismo, en el artículo 6 inciso sexto de la LCU se establece que el BCR es la entidad encargada de emitir las normas para determinar: *la metodología, estructura de las bases de datos, operaciones a información a incluir, las condiciones para la remisión de la información.*

En atención a lo anterior, el Consejo Directivo de BCR emitió las NTLCU, con el objeto de establecer -entre otros aspectos- las disposiciones referentes a la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de los acreedores -cualquier persona natural o jurídica que preste dinero, letra n) del artículo 3 de la NTLCU-

Además para dar a conocer los lineamientos y el detalle en la preparación de la información de la cartera crediticia que los acreedores están obligados a reportar al BCR en aplicación de la LCU, dicho banco emitió: 1) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático; 2) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Informático; y 3) Manual para preparación de cartera de créditos -Instituciones Supervisadas por la SSF-

Por otra parte, conforme artículo 6 inciso cuarto de la LCU, los acreedores No Supervisados deben remitir al BCR sobre cada una de las operaciones de crédito que otorguen, como mínimo la información que se detalla en el artículo 7 de las NTLCU, entre esta información se señala: *el monto desembolsado; cuota de préstamo, conformada por el pago de intereses y amortización de capital; y seguros obligatorios y otros cargos en la cuota; involucra el monto cobrado por seguro y cualquier otro cargo a comisión que se suma a la cuota.*

Entre otros aspectos, dicha información debe ser remitida según el tipo de crédito otorgado con base en lo establecido en el Anexo 2 de las NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR. Además a lo anterior, la información debe reportarse sin incluir el IVA -Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, artículo 3 letra m) de las NTLCU-

En los lineamientos 7 y 8 respectivamente, de los manuales técnicos para la remisión de la información de los proveedores no supervisados que cuentan y no cuentan con sistema informático, se determinan los datos que deben remitir los Acreedores No Supervisados respecto de su cartera de créditos, describiéndose de forma detallada los datos requeridos, sus respectivas posiciones y formatos que deberán ser respetados. En las tablas contenidas en los numerales señalados, se describe a partir de la segunda fila hasta la catorce, los elementos establecidos en el artículo 7 de las NTLCU.

En virtud de las normas citadas, la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR, antes relacionados.

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 NTLCU que prescribe: *"Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central"*.

7
R
X

En ese sentido, el artículo 9 de las NTLCU establece que: "La remisión de la información correspondiente a cada una de las operaciones de crédito otorgados en el semestre inmediato anterior, deberá realizarse en los primeros cinco días hábiles de los meses de junio y diciembre. No obstante lo anterior, los acreedores podrán remitir la información mensualmente y el Sistema de Tasas Máximas estará habilitado para recibirla de esta forma. La información deberá ser clasificada en archivos separados por mes."

Aunado a ello, las NTLCU disponen en su artículo 16, que cuando el BCR advierta —de la revisión de los datos transaccionales remitidos por los acreedores— que éstos contienen *errores, inconsistencias, omisiones o cualquier otra situación que pueda inducir al error, cause distorsiones o imposibilite el cálculo de la tasa efectiva de las operaciones de crédito*, solicitará al acreedor, a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha límite de remisión establecida en la Ley, la *corrección de la información*, quien tendrá como máximo un día hábil adicional para remitirla, siempre y cuando no implique incorporación de nueva información y cumpla con lo establecido en la Ley, las referidas normas y manuales técnicos.

Además, la referida norma técnica en el inciso segundo del citado artículo dispone que: "Transcurrido el plazo señalado sin obtener respuesta del acreedor o si persistieren cualquiera de las situaciones planteadas, la información será excluida de las tasas máximas legales, sin perjuicio de informar, a quien corresponda, del incumplimiento", es decir, a la Defensoría del Consumidor.

Por lo antes expuesto, en el artículo 12 inciso final de la LCU se establecen dos hechos administrativos —citados con anterioridad— que darán lugar a la sanción establecida en la misma disposición.

(1) Respecto a la conducta consistente en "Remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva", para que se configure dicha infracción este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona este obligada a remitir la información de sus operaciones crediticias dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda— o de forma mensual —según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU; (iv) que la entidad o persona no supervisada haya remitido información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR o que esta no sea veraz y fidedigna —según lo dispuesto en los artículos 7 y 22 de las NTLCU—.

(2) Para que se configure la infracción consistente en "No remitir la información de su actividad crediticia", este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona no supervisada no haya

<p>cumplido con la obligación de remitir la información de sus operaciones crediticias dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre—según corresponda— o de forma mensual—según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTECU—.</p> <p>Las anteriores conductas, de llegar a comprobarse, darían lugar a la sanción prevista en el referido artículo, de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.</p>	
<p>B. VALORACIÓN DE PRUEBAS/HECHOS PROBADOS EN RELACIÓN A LAS INFRACCIONES</p> <p>AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU</p>	
<p>En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental—relacionada con las posibles infracciones a la LCU— consistente en:</p>	
<p>1. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, por inconsistencias en la información de 26,361 operaciones crediticias remitidas al BCR:</p>	
<p>i) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado de fs. 2,190-2,221, emitido en julio de 2018, por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado, por medio del cual se establece: 1) Que la Defensoría recibió del BCR un reporte de 25,485 operaciones crediticias identificadas por dicho banco con tasa de interés efectiva superior a la TML vigente y publicada por el BCR, 10ma edición, correspondiente a créditos otorgados por CMC Servicios El Salvador, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017; 2) Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada. En dicho proceso, los delegados de la Defensoría identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada remitió al BCR, por lo cual se amplió el universo de créditos otorgados por la proveedora denunciada durante el periodo antes indicado. Para dicha revisión, se seleccionó una muestra de 198 créditos otorgados durante el periodo evaluado—Anexo 1 Cédula de Revisión incorporada a fs. 2,214-2,215—.</p>	
<p>Por medio de dicha revisión, la Defensoría determinó, respecto a la infracción consistente en "Remitir información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR", que la proveedora reportó de forma errónea al BCR la información concerniente a los componentes para el cálculo de la Tasa de Interés Efectiva Anual—TEA—, siguientes: 1) Desembolso Neto; 2) Valor de la cuota; y 3) Seguros obligatorios y otros cargos a la cuota.</p>	
<p>ii) Fotocopia simple de la carta emitida por el señor Oscar Cabrera Melgar, en su calidad de Presidente del BCR, en fecha 10/01/2018, bajo la referencia "0000007" de fs. 27, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la SSP, y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 28; en el que se incluye una hoja electrónica denominada "Créditos que superan la TML reportados por el BCR (2 bases</p>	

27
7
D

deprimadas) en la hoja denominada Base de Créditos Consolidada, se extrajo la información de las dos bases de datos proporcionadas por el BCR en enero 2018 (2 Operaciones de Crédito de No Supervisados deben ajustar tasas TML 10mo Cálculo y 2 Operaciones de Crédito de No Supervisados que actualmente exceden TML 10mo Cálculo). En dicho disco consta que 25,485 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10mo cálculo.

iii) Acta de inicio de auditoría de fs. 29-30, en donde consta la entrega por parte de la proveedora denunciada del disco compacto de fs. 33, que contiene la información presentada por ésta al BCR durante periodo de junio a noviembre de 2017, siendo estos seis archivos en formato text (.txt): J1306141152NS-201706, J1306141152NS-201707, J1306141152NS-201708, J1306141152NS-201709, J1306141152NS-201710 y J1306141152NS-201711.

iv) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de S/A de C.V. de fecha 12/07/2018 (fs. 136-138), en la cual los delegados de la Defensoría dejaron constancia que la auditoría se amplió al universo de créditos contratados por la proveedora denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017, en virtud que se comprobaron errores en la remisión de información que la denunciada entregó al BCR para dicho periodo, señalándose que en total fueron revisadas 42,276 operaciones de crédito, cantidad que fue entregada por la proveedora según nota de fecha 27/04/2018 (fs. 115 y CD fs. 116). Asimismo, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas de la denunciada en el periodo del 14/03/2018 al 14/05/2018, se constataron los documentos originales de 185 de 198 créditos, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la Defensoría. Además, se consignó en el Anexo I de la referida acta (fs. 139-140), que se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que la denunciada remitió al BCR. Para la determinación de dichas diferencias utilizaron como ejemplo las referencias de los créditos 831180, 840487, 857248 y 833225, en estos ejemplos se determinó inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes: monto del crédito, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota.

En conclusión, en la misma acta se señaló que i.A. de C.V. reportó al BCR un monto de financiamiento superior del realmente pactado. Asimismo, respecto al valor de la cuota del crédito que ésta reporta es mayor debido a que incorpora el cargo fijo por el servicio de extra garantía. Además, para la determinación del monto del crédito y la cuota del mismo, la denunciada no separa el IVA (artículo 7 NTCCU).

v) Expedientes de las referencias crediticias: (i) 833225 (fs. 210-221); (ii) 831180 (fs. 222-237); (iii) 840487 (fs. 430-458); y (iv) 857248 (fs. 844-855). Estas referencias fueron utilizadas por los delegados de la Defensoría para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes siguientes: monto del crédito, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota.

Con la documentación antes señalada la denunciante estableció las inconsistencias o errores en la información que S.A. de C.V. reportó al BCR para el 10mo cálculo, siendo estas las siguientes:

a) **Desembolso Neto**

Se estableció que la proveedora reportó al BCR, un monto mayor del crédito y/o desembolso, debido a que la diferencia se determinó al verificar que al precio de contado del bien o artículo (con IVA), se le disminuye el valor de la prima (cuando el consumidor la ha pagado). Sin embargo, a dicho valor se le adicionó el valor de la extragarantía en los casos en que el consumidor la había contratado. Asimismo, el monto desembolsado es reportado con IVA.

b) **Cuota de préstamo**

Se determinó que el valor de la cuota reportada al BCR por S.A. de C.V. está alterada, debido a que para su cálculo el valor del monto financiado era mayor al realmente contratado por el usuario, en atención a lo señalado en el literal a). Además, se le sumó a la cuota el valor fijo de la extragarantía, lo cual incrementó la cuota del préstamo que fue reportada, en contravención al artículo 7 letra j) de la NTLCU, la cual requiere que la cuota del préstamo sea conformada únicamente por el capital e intereses.

c) **Otros cargos en la cuota**

Se acreditó que la denunciada no reporta ningún valor al BCR en la columna 3 "Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota". Sin embargo, cobra una cuota fija por el servicio de extragarantía a los clientes que contratan dicho servicio y la reporta al BCR en el componente "Cuota de Préstamo", en contradicción a lo dispuesto en el artículo 7 letra j) de la NTLCU.

2. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la ECU, por no remitir la información de 34 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del 2017.

i) Impresión de correo electrónico emitido por la Coordinadora de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, licenciada de Bonilla en fecha 25/04/2018 desde la cuenta _____ a través del cual solicita al señor _____ la confirmación de la cantidad total de operaciones de crédito que S.A. de C.V. remitió al BCR en el periodo de junio a noviembre del año 2017, la cual fue utilizada para el 10mo cálculo de la Tasa Máxima Legal, junto con el correo de respuesta recibido en fecha 27/04/2018 desde la cuenta _____ en el que se adjunta la imagen del sistema de tasas máximas (fs. 111-113).

ii) Original de acta para la fase final de auditoría a la cartera de crédito de S.A. de C.V. emitida en fecha 12/07/2018; cuyos objetivos principales era dejar constancia, entre otros, de la ampliación del universo de créditos contratados por la proveedora en el periodo de junio a noviembre de 2017, de la revisión de documentos e información, de la documentación que fue entregada a los delegados, de comunicar a la proveedora sobre los errores o inconsistencias encontradas en la información que

semestralmente la sociedad entrega al BCR según lo dispuesto en el artículo 6 de la LCU, consignando sobre este punto, que identificaron 34 operaciones de crédito que no fueron reportadas por

S.A. de C.V. otorgadas en el período entre junio y noviembre de 2017, según la base de datos proporcionada por ésta a la DC en fecha 27/04/2018, los cuales se detallan en el Anexo 3 conforme a lo siguiente (fs. 136-145):

Correlativo	Referencia del crédito	Código de cliente	Correlativo	Referencia del crédito	Código de cliente
1	836591-3070	532084	18	856159-9100142994328401	434591
2	831422-4457	480038	19	851273-9100142975371662	42661
3	836198-5539	356050	20	854573-1808	466635
4	838904-618	533035	21	855491-9100143993432793	408787
5	862907-9100141025870054	212308	22	851017-3341	163356
6	851719-9100142974816380	240596	23	851220-7927	536452
7	836812-3068	194658	24	850535-5802	476625
8	871809-4039	160486	25	832276-12312	433976
9	848479-669	534762	26	864217-9902	45694
10	863001-9100143033709434	467506	27	851608-9100142973362533	80329
11	849701-5788	509935	28	856351-9100142996285766	296176
12	864115-910014303320660	434591	29	853963-12866	77156
13	860580-1059	244900	30	847922-5114	497857
14	856367-1712	463667	31	859760-3383	541011
15	848514-3316	145744	32	856207-12625	280844
16	851295-910014297574709	42661	33	868768-5235	225672
17	870166-4370	51040	34	865283-4780	463460

iii) Fotocopia simple de carta emitida por el señor _____ en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, mediante la cual informa a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada u lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU; adjuntando disco compacto que comience el detalle de la información de la actividad crediticia que reportó la proveedora durante el segundo semestre del año 2017 e impresión de fotografía de disco digital rotulado "25,485 créditos reportados por BCR en 10m. Cálculo de TML S.A. de C.V." del cual se extrajo la documentación antes relacionada (fs. 27 y 28).

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Atentado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular según lo establecido en el romano VI de la presente resolución, si la denunciada incurrió en las infracciones establecidas en el artículo 12 inciso final de la LCU; en el período de junio a noviembre de 2017, conforme a lo establecido en el artículo 6 incisos 3º, 4º y 5º de la LCU.

1. Respecto a la infracción consistente en remitir información inexacta de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

Con base en los elementos probatorios señalados en el romano VII apartado B de la presente resolución, ha quedado comprobado:

a) Que la proveedora denunciada *se encuentra inscrita en el servicio de Registro de Acreedores del BCR* —base de datos en la que se registran las entidades o personas no supervisadas sujetas a la LCU según el artículo 3 letra q) de las NTLCU—, bajo el código J1306141152NS.

b) Que la proveedora denunciada *se dedica al otorgamiento de contratos para préstamo de dinero y/o financiamiento de bienes muebles* en su calidad de acreedor, actividad que se encuentra obligada a reportar al BCR en los períodos regulados en la ley.

c) Que la proveedora denunciada *remitió información de su actividad crediticia* correspondiente al período comprendido entre los meses de junio a noviembre de 2017, informando para tal efecto un total de 42,242 operaciones crediticias.

d) Que la proveedora denunciada *remitió al BCR, en el período de junio a noviembre de 2017, información inexacta de sus operaciones de crédito*, aspecto que fue constatado mediante las referencias 833225, 831180, 840487 y 857248, al no haber presentado la información concerniente a los componentes siguientes: (i) *Montos Desembolsado*, (ii) *Cuota de Préstamo* y (iii) *Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota*, conforme a lo establecido en el artículo 7 letras e), j) y i) y 22 de las NTLCU y a los Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

En los cuadros que a continuación se presentan, este Tribunal validó las condiciones contractuales de cada referencia de crédito utilizada por los delegados de la Defensoría y las inconsistencias identificadas en los componentes antes relacionados:

i) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia 833225:

CRÉDITO REFERENCIA 833225		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO ES 210-211		
Fecha de otorgamiento	11/06/2017	Factura de compra fs. 210
Precio de contado del bien (con IVA)	\$ 2,022.21	Factura de compra fs. 210
Precio	3.0.0	Ticket de compra fs. 211
Monto del crédito (con IVA)	\$ 2,022.21	Ticket de compra fs. 211 y pagaré de fs. 216
Tasa de interés mensual	6%	Ticket de compra fs. 211 y pagaré de fs. 216
Cuota	\$ 142.40	Ticket de compra fs. 211
Plazo	18 meses	Ticket de compra fs. 211
Extrínsecos (IVA)	\$ 485.02	Ticket de fs. 212 y contrato de Asistencia y Resguardo Plus fs. 225-227

VALIDACION DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACION QUE LA DENUNCIADA REFORIDA AL BOR PARA EL CALCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE	Base de Créditos reportados por entregado por el BCR a la DC		Base de créditos reportados al BCR entregada por la denunciada a la DC	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
	Valor con IVA	IVA			
Monto Desembolsado	\$ 2.022.21	\$ 232.64	\$ 2.508.13	Art. 7 letra a) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos el monto desembolsado es la cantidad de dinero que efectivamente recibe el deudor. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En este componente, solo se debió haber reportado el monto del crédito sin IVA (\$ 1.789.57). Sin embargo, la denunciada reportó dicho componente con IVA (\$ 2.022.21). Además, a dicho valor se sumó el monto de la extragarantía sin IVA (\$ 385.92).
Tasa nominal anual (sin IVA)		Plazo			En el componente cuota de préstamo la denunciada solo debió haber reportado la cuota correspondiente al capital e intereses. Valores sin IVA, que según las condiciones contractuales es de \$ 102.67. Dicha cuota se obtuvo utilizando la función pago en Excel.
Cuota de Préstamo	63.72%	48 meses	\$ 142.40	Art. 7 letra b) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota de préstamo está conformada por intereses y capital, e incluso la cantidad que el deudor deberá pagar de momento a la periodicidad pactada. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	Dicha cuota se obtuvo utilizando la función pago en Excel. Sin embargo, la denunciada reportó una cuota más alta (\$ 142.40) a la que debió incluir según las condiciones contractuales del crédito, debido a que esta para el cálculo de la cuota utilizó los valores del monto financiado con IVA (\$ 2.022.21) y la tasa de interés nominal con IVA (7.25%). Una vez calculada la cuota de capital e intereses con IVA (\$ 152.28), se le sumó la cuota sin IVA de la extragarantía con IVA (\$ 385.92) = \$ 485.92.
Extra garantía con IVA		Extra garantía sin IVA	0.00	Art. 7 letra b) de las NTLCU. Con base en los Manuales Técnicos el término "otros cargos" en la "cuota" hace referencia a otros cargos establecidos por el proveedor (conforme a la AFP). Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	No se reportó el caso de la extragarantía como "otros cargos en la cuota", sino que dicho valor se sumó al monto desembolsado y a la cuota del préstamo.

A 7 *

2) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en la referencia de crédito 831180.

CRÉDITO REFERENCIA	
831180	
CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO	
FS. 222-237	
Fecha de otorgamiento	Factura de compra fs. 222
Precio de comisión del bien (con IVA)	Factura de compra fs. 222
Prima	Ticket de compra fs. 223
Monto del crédito (con IVA)	Ticket de compra fs. 223 y pagaré de fs. 230
Tasa de interés mensual	Ticket de compra fs. 223 y pagaré de fs. 230
Cuota	Ticket de compra fs. 223
Plazo	Ticket de compra fs. 223
Extrínsecos (IVA)	Ticket de fs. 224 y contrato de asistencia y Extinción Plus fs. 225-227

VALIDACION DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACION QUE LA DENUNCIADA REPORTO AL BCR PARA EL CALCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE	Base de Créditos reportados por BCR, entregada por la denunciada a la DC		Base de créditos reportados al BCR, entregada por la denunciada a la DC	Requerimiento NITLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
	Base de Créditos reportados por BCR, entregada por la denunciada a la DC	Base de créditos reportados al BCR, entregada por la denunciada a la DC			
Monto Desembolsado	Valor con IVA \$ 1,974.84	IVA \$ 227.19	\$ 2,642.99	Art. 7 letra d) de la NITLCU. Conforme a los Manuales Técnicos el monto desembolsado es la cantidad de dinero efectivamente recibe el deudor. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En este componente, solo se debió haber reportado el monto del crédito sin IVA (\$ 1,747.63). Sin embargo, la denunciada reportó dicho componente con IVA (\$ 1,974.84). Además, a dicho valor le sumó el monto de la extrarregalia con IVA (\$ 668.15).
Cuota de Préstamo	Tasa nominal anual (sin IVA) 7.65%	Plazo 48 meses	\$ 166.55	Art. 7 letra j) de la NITLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota de préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En el componente cuota de préstamo la denunciada solo debió haber reportado la cuota correspondiente al capital e intereses - ambos valores sin IVA - que según las condiciones contractuales es de \$ 121.56 (Dicho monto se obtuvo utilizando la función pago en Excel). Sin embargo, la denunciada reportó una cuota más alta (\$ 166.55) la que debió haber reportado según las condiciones contractuales del crédito, debido a que ésta para el cálculo de la cuota utilizó los valores del monto financiado con IVA (\$ 1,974.84) y la tasa de interés nominal con IVA (9.0%).
Otros Cargos en la Cuota	Extrarregalia con IVA \$ 668.15	Extrarregalia sin IVA \$ 591.28	0.00	Art. 7 letra l) de la NITLCU. Con base en los Manuales Técnicos el término "otros cargos en la cuota" hace referencia a otros cargos establecidos, por el acreedor (conforme a la LPC). Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En este componente, se le sumó la cuota de capital e intereses con IVA (\$ 162.63), se le sumó la cuota de la extrarregalia con IVA (\$ 13.92 = \$ 668.15/48). No se reportó el costo de la extrarregalia - como otros cargos en la cuota - sino que dicho valor se sumó al monto desembolsado y a la cuota del préstamo.

[Handwritten signature]

2) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en la referencia de crédito 840487.

CREDITO REFERENCIA	
840487	
VALIDACION DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGUN EXPEDIENTE DE CREDITO FS. 430-438	
Fecha de otorgamiento	Factura de compra fs. 430
Precio de contado del bien (con IVA)	\$ 1.849,96
Prima	\$ 150,00
Monto del crédito (con IVA)	Ticket de compra fs. 432 y Ticket de compra fs. 432 y pagaré de fs. 442
Tasa de interés mensual	Ticket de compra fs. 433 y pagaré de fs. 442
Cuota	Ticket de compra fs. 432
Plazo	Ticket de compra fs. 432
Extragarantía (IVA)	Ticket de fs. 433 y contrato de Asistencia y Extragarantía Plus fs. 434-436

VALIDACION DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACION QUE DAIG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. REPORTO AL ICR PARA EL CALCULO DE LA TASA EFECTIVA

COMPONENTE	Base de Créditos reportados por entregada por el ICR a la DC		Base de créditos reportados al PCR, entregada por la denunciada a la DC CD R. 33	Requerimiento NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
	Valor con IVA	IVA			
Monto Desembolsado	\$ 1699.86	\$ 195.57	\$ 2,221.95	Art. 7 Item 9 de la NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos el monto desembolsado es la cantidad de dinero que efectivamente recibe el deudor. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En este componente, solo se debió haber reportado el monto del arábico sin IVA. (\$ 1,504.59). Sin embargo, la denunciada reportó dicho componente con IVA (\$1699.86). Además, a dicho valor le sumó el monto de la extragaramía con IVA (\$ 521.99).
Cuota de Préstamo	Tasa nominal anual (sin IVA)	Plazo	\$ 146.33	Art. 7 Item 1 de la NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota de préstamo es la suma de los pagos de principal e intereses que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En el componente cuota de préstamo la denunciada solo debió haber reportado la cuota correspondiente al capital e intereses, ambos valores sin IVA, que según los cálculos realizados es de \$ 107.64 (Dicho monto se obtuvo utilizando la función pago en Excel). Sin embargo, la denunciada reportó una cuota más alta (\$146.33) a la que debió informar según las condiciones contractuales del crédito, debido a que esta para el cálculo de la cuota utilizó los valores del monto financiero con IVA (\$ 1699.96) y la tasa de interés nominal con IVA (9.3%).
Otros Cargos en la Cuota	Extra garantía con IVA	Extra garantía sin IVA	0.00	Art. 7 Item 11 de la NTLCU. Con base en los Manuales Técnicos el término "otros cargos" en la cuota hace referencia a otros cargos establecidos por el acreedor (conforme a la LFC). Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	Una vez calculada la cuota de capital e intereses con IVA (\$185.45) se le sumó la cuota sin IVA de la extragaramía con IVA (\$10.87) = \$196.32.

X

4) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en la referencia de crédito 857248

CREDITO REFERENCIA	
857248	
VALIDACION CONDICIONES CONTRACTUALES SEGUN EXPEDIENTE DE CREDITO FS: 844-855	
Fecha de otorgamiento	28-09-2017
Precio de emisión del bien (con IVA)	\$ 2.129.000
Prima	Ticket de compra fs. 845
Monto del crédito (con IVA)	Ticket de compra fs. 845 y pagaré de fs. 849
Tasa de interés mensual	Ticket de compra fs. 845 y pagaré de fs. 849
Cuota	Ticket de compra fs. 845
Plazo	36 meses

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE GNC SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V. REPORTÓ AL ECR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE	Base de Créditos reportados por entregada por el ECR a la DC.		Base de créditos reportados al BCI, entregada por la denunciante a la DC.	Requerimiento: NITLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
	Valor con IVA	IVA			
MONTO DESEMBOLSADO	\$ 2,129.00	\$ 244.93	\$ 2,129.00 CD 6. 23 Castilla 15938	Art. 7 letra c) de las NITLCU. Conforme a los Manuales Técnicos el monto desembolsado es la cantidad de dinero que efectivamente recibe el deudor. Además, la información, deberá reportarse sin incluir el IVA.	En este componente, solo se debió haber reportado el monto del crédito sin IVA (\$ 1,884.07). Sin embargo, la denunciante reportó dicho componente con IVA (\$ 2,129.00).
CUOTA DE PRESTANIO	Tasa nominal anual (sin IVA)	PIEZO	\$ 146.40 CD 6. 23 Castilla 15938	Art. 7 letra d) de las NITLCU. Conforme a los Manuales Técnicos, la cuota de préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada. Además, la información deberá reportarse sin incluir el IVA.	En el componente cuota de préstamo la denunciante solo debió haber reportado la cuota correspondiente al capital e intereses -ambos valores sin IVA-, que según las condiciones contractuales es de \$ 146.53 (Dicho monto se obtuvo utilizando la función pago en Excel). Sin embargo, la denunciante reportó una cuota más alta (\$ 146.40) a la que debió incluir según las condiciones contractuales del crédito, debido a que esta para el cálculo de la cuota incluye los valores del interés financiado con IVA (\$ 2,129.00) y la tasa de interés nominal con IVA (73 %).

Analizada y verificada la documentación que conforma cada uno de los expedientes de crédito antes relacionados, este Tribunal concluye que la denunciada S.A. de C.V., remitió al BCR información inexacta de sus operaciones crediticias de conformidad a lo establecido en las NTLCU y el Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Informático, pues se ha acreditado respecto a los siguientes componentes que:

Monto Desembolsado

La denunciada reportó el monto del financiamiento con IVA, incumpliendo lo regulado en la parte final del artículo 7 de la LCU. Esta circunstancia se ha acreditado en los cuatro créditos antes señalados.

Además, en los casos que los consumidores contrataron el servicio de extragarantía, al monto desembolsado con IVA se le sumó el valor de la extragarantía con IVA, incumpliendo lo establecido en el artículo 7 de las NTLCU (letras c) y l). Lo anterior, se ha acreditado los créditos de referencias i) 833225 (fs. 210-221); (ii) 831180 (fs. 222-237); y (iii) 840487 (fs. 430-458).

Cuota del Préstamo

La cuota del préstamo reportada por la denunciada ha sido calculada sobre el monto desembolsado con IVA y el interés nominal con IVA, incumpliendo lo regulado en la parte final del artículo 7 de las NTLCU. Esta circunstancia se ha acreditado en los cuatro créditos antes señalados.

Además, en los casos que los consumidores contrataron el servicio de extragarantía, al monto a la cuota calculada con base en el párrafo anterior, se le ha sumado el valor mensual de la cuota de la extragarantía con IVA, incumpliendo lo establecido en el artículo 7 de las NTLCU (letra j). Lo anterior, se ha acreditado los créditos de referencias i) 833225 (fs. 210-221); (ii) 831180 (fs. 222-237); y (iii) 840487 (fs. 430-458).

Otros cargos en la cuota

En los tres créditos de referencia i) 833225 (fs. 210-221); (ii) 831180 (fs. 222-237); y (iii) 840487 (fs. 430-458), la denunciada no reportó el costo de la extragarantía en la casilla correspondiente a "Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota", en virtud que dicho monto fue incluido en el monto que la denunciada reportó como "Monto Desembolsado", incumpliendo la proveedora denunciada el artículo 7 letra l) de las NTLCU.

Al respecto, es importante señalar que la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe de cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR. En el caso de la denunciada, le es aplicable el Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático, en virtud que la proveedora cuenta con su propio sistema informático, desde el cual genera un archivo considerando los campos solicitados para el cálculo de la TE, para luego cargarlo al sistema de Tasas Máximas del BCR.

R
T
X

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 de las NTLCU que prescribe: *"Será responsabilidad de los acreedores, a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central"*.

Por consiguiente, toda información que sea remitida al BCR, que no sea conforme a lo regulado en las NTLCU y los Manuales Técnicos antes relacionados o ésta no sea veraz ni fidedigna, es información inexacta.

La inexactitud según la definición de la Real Academia Española hace referencia al *"adj. Que carece de exactitud"* y su adjetivo antagónico "exacto" significa *"adj. Igual o que se asemeja en un grado muy alto a algo o alguien que es tomado como modelo"*; en ese sentido, al hablar de información inexacta se hace referencia a que esta no es acorde o congruente con la realidad, en otras palabras, este tipo de información no se ajusta a la verdad ni objetivamente a los hechos.

En ese sentido el ilícito administrativo descrito inciso tercero del artículo 12 de la LCU, supone que el acreedor obligado a remitir al BCR la información de su actividad crediticia, ha presentado documentación y/o declaraciones cuyo contenido no es conforme a los requisitos y lineamientos establecidos en las NTLCU y los manuales establecidos por el BCR o que el contenido de dicha información que el acreedor ha reportado al BCR no es acorde a la realidad de las operaciones del acreedor.

Lo anterior atenta contra la presunción de veracidad que implica que la entidad -BCR- debe asumir que la documentación adjuntada y/o declaraciones presentadas por el administrado -

S.A. de C.V. - es veraz, mientras no se demuestre lo contrario (presunción al iuris tantum); dicha presunción se encuentra implícita en el "principio de buena fe" establecido en el numeral 9 del artículo 3 de la EPA, que prescribe: *"[...] Buena fe: Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes."* Asimismo, el artículo 22 de las NTLCU antes citado establece el deber de veracidad y fidelidad de la información.

En atención a las disposiciones citadas, los acreedores No Supervisados se encuentran obligados a cumplir a cabalidad con las exigencias y obligaciones requeridas por la ley y normativas técnicas aplicables, por lo cual deben actuar de manera diligente y siempre dentro del marco conductual de la buena fe; en consecuencia, con la presentación de la información que no se ajusta a la verdad ni a la realidad se acredita la vulneración del principio de la buena fe, y el deber de veracidad y fidelidad de la información, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.

Así, en el presente procedimiento, luego de analizar la información relativa a las operaciones de crédito identificadas bajo las referencias números 833225, 831180, 840487 y 857248, se acreditó que la proveedora denunciada remitió información inexacta, en el periodo de junio a diciembre del año 2017, a través del Sistema de Tasas Máximas — medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web

de dicha entidad, artículo 3 letra g) de las NTLCU—, al no haber reportado al BCR la información concerniente a: (i) *Montos Desembolsado*, (ii) *Cuota de Préstamo* y (iii) *Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota*, conforme a lo establecido en el artículo 7 letras c), j) y l) y 22 de las NTLCU y el lineamiento 7 del Manual Técnico antes relacionado;

En consecuencia, con dicha remisión inexacta, entorpeció la labor de la referida entidad de establecer el cálculo de las tasas máximas legales de los segmentos de préstamos de forma veraz, según lo regulado en el artículo 5 de la LCU, y de protección del bienestar de los consumidores.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 27, 29-30, 136-140, 210-237, 430-458, 844-855 y 2,190-2,221 y los discos compactos de fs. 28 y 33, los cuales no fueron desvirtuados por S.A. de C.V.,

se concluye que la proveedora, efectivamente, remitió información inexacta conforme a las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos por el BCR de su actividad crediticia en el periodo correspondiente, en contravención a lo dispuesto en la LCU; configurándose la conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU, debiendo ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC; los cuales serán desarrollados en el romo IX de la presente resolución.

2. Respecto de la omisión de entrega de la información al BCR, correspondiente a 34 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del año 2017.

Que, además de lo expuesto en el numeral 1. de este apartado, con base en los elementos probatorios señalados en el romo VII apartado B, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada *no remitió la totalidad de la información de su actividad crediticia, ya que, no obstante haberse informado la existencia de 42,242 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, omitió informar 34 operaciones de crédito correspondientes al mismo período, estando obligada a hacerlo, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.*

Las 34 operaciones de crédito efectuadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, que la proveedora omitió remitir al BCR a través del Sistema de Tasas Máximas — medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad; artículo 3 letra x) de las NTLCU— debía ser compartida *en los primeros cinco días hábiles del mes de junio del año 2018, o en su defecto, podría haber sido compartida de forma mensual, conforme a lo regulado en los artículos 8 inciso primero y 9 de las NTLCU; siendo el BCR el encargado de informar a la entidad que corresponda, en este caso a la DC, de los incumplimientos de las entidades o personas no supervisadas.*

7
7
A

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 111-113, 136-145 y 27 y CD fs. 28, los cuales no fueron desvirtuados por la proveedora.

S.A. de C.V., se concluye que la proveedora, efectivamente, no remitió la totalidad de la información de su actividad crediticia ya que omitió reportar 34 operaciones de crédito en el periodo de junio a noviembre de 2017, en contravención a lo dispuesto en la LCU, tal como lo hizo con los 42,242 créditos reportados durante dicho periodo conforme a la imagen del Sistema de Tasas Máximas que consta agregado a fs. 113. Lo anterior, configura la conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU, debiendo la proveedora ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC, los cuales serán desarrollados en el romario IX de la presente resolución.

VIII. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LPC

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Tal como consta en resolución de inicio — fs. 2,295-2,306—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones consistentes en ejecutar cobros indebidos en concepto de intereses, siguientes:

1. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, en relación al artículo 12 de la misma ley.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: "Son infracciones muy graves: las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)" en relación al artículo 12 de la misma ley, que establece: "En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pagos por cuotas o al vencimiento de plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendiente de cancelar, con base en el año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos. En caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario." -el resaltado es nuestro-. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la Ley, así como, calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas, sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letras a) y f) de la LPC.

En este punto, es menester señalar que, conforme al inciso primero del artículo 12-B de la LPC, los proveedores que vendan bienes muebles a plazo o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición

de los mismos, directamente o por medio de terceros, deberán cumplir las mismas obligaciones indicadas en la LPC para los proveedores de servicios financieros.

Aclarado lo anterior, respecto del cálculo de intereses de acuerdo a lo consignado en los artículos antes relacionados, es importante destacar que el año calendario tiene 365 o 366, según sea año normal o año bisiesto. El año comercial fue establecido con fines de simplificación de cálculo en 360 días, es decir, que los 12 meses del año se consideran de 30 días cada uno. El interés sobre el plazo de 360 días también se llama interés ordinario y el calculado sobre el año calendario se conoce como interés exacto o diario.

Para proteger al consumidor, la LPC ha determinado que los intereses deberán cobrarse sobre la base de año calendario -365 o 366 días, según sea año normal o año bisiesto-, además de mandar que se calculen sobre saldos diarios y no sobre el total de lo adeudado. Si una determinada tasa de interés se calcula sobre el año calendario, el consumidor pagará menos intereses que si se calcula sobre la base del año comercial o año de 360 días.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC "cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios", este Tribunal deberá analizar: (i) que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; o en su defecto, sea de los proveedores que venden bienes muebles a plazo o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos y (ii) que la denunciada haya efectuado el cobro de intereses bajo una metodología de cálculo de intereses contraria a la establecida en el artículo 12 de la LPC; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prevista en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra e) de la misma Ley.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)" en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto están prohibidas: "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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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 e) 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 como tal: la falta de autorización o solicitud 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 acrecentar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la SCA mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencial 305-2010, sostiene que *«En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho, comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otra media con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo»* -el resultado es nuestro-.

Por otra parte, la LPC, en su capítulo III regula lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Así, el artículo 11 de la referida ley determina que los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en dicha ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas financieras, civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

En ese sentido, para efectos de determinar cobros indebidos por incumplimiento a la TML, este Tribunal, tendrá en cuenta las consideraciones siguientes:

Que el artículo 1 de la LCU, establece que dicha ley tiene por objeto proteger los derechos de propiedad y posesión de las personas.

Asimismo, el artículo 3 de la LCU, señala que dicha Ley *"(...) se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes o servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero (...)"*. Conforme a lo anterior, están sujetos al cumplimiento de la LCU, los comerciantes de bienes y servicios, y en general cualquier persona natural o jurídica que preste dinero.

En el artículo 5 de la LCU, se establece la segmentación de créditos la cual permite la diferenciación de las tasas máximas de interés ofrecidas al público. Uno de los segmentos de crédito establecidos en el numeral 1) de dicha disposición son los créditos de consumo para personas naturales, los cuales se subdividen en créditos con orden de descuento y sin orden de descuento.

Respecto al crédito de consumo sin orden de descuento se establece que *"Es el crédito decreciente otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, en el que no se pacta un orden de descuento del salario del deudor, diferenciados en dos rangos (...)"*

En relación al cobro de intereses, la LCU prescribe que, todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR para cada segmento, a partir de la vigencia de dicha Ley, ya sea que, sean prestados por instituciones reguladas o no reguladas (comerciantes de bienes y servicios) y cualquier otro acreedor. Asimismo, se determina que cualquier tasa superior a la TML establecida por el BCR, será considerado interés usurero.

En ese sentido, el artículo 7 de la LCU, señala que: *"Todas los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casos de préstamos, casos de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos, establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeta a las sanciones legales correspondientes"* -el resultado es nuestro-. *Por consiguiente, el cobro de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación, constituye un cobro ilícito, consecuentemente, un cobro indebido.*

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC "realizar prácticas abusivas" en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar: (i) Que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; o en su defecto, sea de los proveedores que venden bienes muebles a plazo o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos; y (ii) que la tasa de TIE cobrada por la denunciada sea superior a la TML vigente al momento del otorgamiento del crédito; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrito en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RESPECTO A LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental -relacionada con las posibles infracciones a la LPC relativas a posibles cobros indebidos en concepto de intereses- consistente en:

D) Tal como se relacionó en el romario VII, apartado B, número 1 de la presente resolución, consta agregado al expediente administrativo, la fotocopia simple de la carta emitida por el Presidente del BCR en fecha 10/01/2018 (fs. 27), mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando CD que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, otorgadas por la entidades no supervisadas por la SSF, y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 28. En dicho CD se incluyen las hojas electrónicas denominada "Créditos que superan la TML reportados por el BCR (2 bases de piradas)" y "Base de Créditos Consolidada"; de esta última, se extrajo la información de las dos bases de datos proporcionadas por el BCR en enero 2018 (2 Operaciones de Crédito de No Supervisados deban ajustar tasas TML 10mo Cálculo y 2 Operaciones de

Crédito de No Supervisados que actualmente exceden TML 10mo. Cálculo). En el CD referido, consta que 25,185 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML Vigente para el 10mo cálculo.

2) Acta de inicio de auditoría (fs. 29-30) y CD (fs. 33), que contiene la información presentada por la denunciada al BCR durante período de junio a noviembre de 2017, siendo estos seis archivos en formato text (.txt): J1306141152NS-201706, J1306141152NS-201707, J1306141152NS-201708, J1306141152NS-201709, J1306141152NS-201710 y J1306141152NS-201711.

3) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de S.A. de C.V. de fecha 12/07/2018 (fs. 136-138). En la misma consta que los delegados de la DC dejaron constancia que la auditoría se amplió al universo de créditos contratados por la denunciada en el período de junio a noviembre de 2017, en virtud que se comprobaron errores en la remisión de información entregada por la proveedora al BCR para dicho período, señalándose que en total fueron revisadas 42,276 operaciones de crédito, cantidad que fue entregada por la denunciada según nota de fecha 27/04/2018 (fs. 115 y CD fs. 116).

i) Respecto al objetivo a) del acta en mención, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas de la denunciada en el período del 14/03/2018 al 14/05/2018, se constataron los documentos originales de 185 créditos de los 198, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la DC.

ii) Referente al objetivo b), S.A. de C.V. entregó de forma física a la DC - entre otra información- la "*Política de Política y Procesos de asignación de cuotas, devengo y prestación de pagos*" de fs. 84-90 y documentos que respaldan el servicio de extragarantía que se presta, cuando aplica. Asimismo, en formato digital (CD), la denunciada proporcionó resumen de créditos y detalle de los mismos emitidos por tipo, 186 estados de cuenta (historial de pagos) de los clientes seleccionados en la muestra de auditoría, con registro de pago. La base de datos de los créditos otorgados, es decir 42,277 registros de operaciones de crédito otorgados (CD fs. 116), y la base de datos de los pagos con un total de 227,341 pagos o abonos registrados (CD fs. 116), según nota de fecha 27/04/2018 (fs. 115).

iii) Con relación al objetivo d), se dejó constancia que se explicó a los representantes de la denunciada la plantilla de cálculo que es utilizada por el BCR para la determinación de la TML. Asimismo, en el Anexo 1 de dicha acta (fs. 139-140) se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que S.A. de C.V. remitió al BCR (CD fs. 28 y CD fs. 33). Para la determinación de dichas diferencias utilizaron como ejemplo las referencias de los créditos 831180, 840487, 857248 y 833225; en estos ejemplos se determinaron inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes: *monto del crédito, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota.*

En conclusión, en el acta de fase final de auditoría, se señaló que la denunciada reporta al BCR un monto de financiamiento superior del realmente pactado. Asimismo, respecto al valor de la cuota del crédito reportado es mayor debido a que incorpora el cargo fijo por el servicio de extragarantía. Además, para la

determinación del monto del crédito y la cuota del mismo; la denunciada no separa el IVA incumpliendo el artículo 7 de las NTLCU.

Asimismo, los delegados de la DC explicaron que para el cálculo de la TIF se consideró entre otra normativa, lo establecido en el tercer inciso del artículo 6 de la LCU y los artículos 7 y 14 de las NTLCU.

iv) En relación al objetivo e), se explicó la metodología que la DC utilizó para reconstruir el universo de créditos otorgados por la denunciada durante los meses de junio a noviembre de 2017 (CD fs. 116). En el Anexo 2 del acta referida (fs. 142-144), se describe la metodología, la cual está sustentada en la LPC y la LCU.

4) "Política de Política y Procesos de asignación de cuotas, devengo y prelación de pagos" de la proveedora S.A. de C.V. (fs. 84-90). En dicha política constan los lineamientos utilizados por la denunciada para: la asignación de cuota de un crédito, establecimiento de procesos para el devengo de intereses y la prelación de pagos y el orden de prioridad de cada concepto definido. En relación a la asignación de cuotas, en síntesis, establece:

i) Sobre asignación de cuotas por tipo de producto *Garantía (Prorrateo de valor de garantía en el plazo del crédito)*: La cuota adicional al valor de capital e intereses lleva el componente del valor de la garantía, la cual ha sido prorrateada al plazo del crédito. Se calcula mediante la división del valor total de la garantía sobre el plazo pactado en contrato. En los casos en que el cliente adquiere una garantía extendida para el bien adquirido, Cuota Garantía = monto total de la garantía/plazo.

ii) Sobre asignación de cuotas total de la operación: La cuota total de la operación corresponde a la sumatoria de los diferentes tipos de productos. Cuota Total = Cuota Artículos y Cuota Garantía.

5) Nota de fecha 27/04/2018 (fs. 115), suscrita por el ingeniero [redacted] en calidad de Gerente de Créditos y Cobros de [redacted] S.A. de C.V., mediante la cual anexa CD de fs. 116, que contiene el archivo en formato Excel denominado "BASE DE CRÉDITOS Y PAGOS DPC". Dicho documento contiene dos hojas de cálculo; la primera, denominada "Créditos" en la cual consta el universo de créditos otorgados por la denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017, donde constan 42,277 registros, y la segunda, "Pagos DPC", en dicha base de datos se encuentra el registro de pagos realizados en el periodo antes señalado, donde constan 227,341 registros.

6) Certificación de tratamiento contable de extragarantía vendidas durante el periodo del 21/11/2017 hasta el 22/04/2018, emitida por [redacted] S.A. de C.V. (fs. 2387-2388), mediante la cual se hace constar que:

- i) Cuando se vende la extragarantía a los clientes inicialmente no se genera ningún registro contable en [redacted] S.A. de C.V.
- ii) Al momento que el cliente realiza los pagos mensuales de las extragarantías, se verifica contablemente que [redacted] S.A. de C.V. únicamente reconoce el ingreso en

7

efectivo como un cobro por cuenta de terceros y una cuenta por pagar a

S.A. de C.V.

iii) Que posteriormente cuando se realizan los traslados de efectivo de

S.A. de C.V., hacia

S.A. de C.V., se carga la cuenta por pagar y se

abona el efectivo:

7) Resolución 015/2020 de fecha 17/02/2020, emitida por la señora Flor Idania Romero de Fernández, Oficial de Información de la Oficina de Información y Respuesta del BCR, incorporada a fs. 2389-2390, mediante la cual señala:

i) Que en el Anexo 3 de la NPB4-46 se establecen dos fórmulas, una para calcular la Tasa Efectiva (que corresponde a la Tasa Interna de Retorno) y la otra que es para anualizar la Tasa Efectiva (se anualiza dicha tasa para que sea comparable).

ii) En el Anexo 3 literal a) de la NPB4-46, se establece la fórmula de Tasa Efectiva (TE): "la cual es aquella que se determina igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el cliente, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Esta fórmula en términos de matemática financiera es una Tasa Interna de Retorno o TIR".

iii) Una vez obtenida la TE, se debe anualizar.

La fórmula de anualización señalada en el literal b) del Anexo 3 de la NPB4-46: $i_e = (1+i)^n - 1$, es equivalente tanto a la fórmula del autor García Santillana:

$$TE = \left[\left(1 + \frac{TIR}{m} \right)^m - 1 \right] * 100$$

Y, también es igual o equivalente a la fórmula: $f = (1+i)^m - 1$

Dado que esta última fórmula $f = TIR/m$ y el término "x100" es únicamente para expresarlo en términos porcentuales.

Por lo cual las fórmulas antes relacionadas son iguales o equivalentes a la fórmula $i_e = (1+i)^n - 1$ (Anexo 3), dado que las tres fórmulas se pueden utilizar para anualizar el dato que resulte de calcular la TE.

iv) Que en los préstamos para los cuales se calcula la TE no se genera intereses sobre intereses.

8) Expedientes de las referencias crediticias: (i) 833225 (fs. 210-221); (ii) 831180 (fs. 222-237); (iii) 840487 (fs. 430-458); y (iv) 857248 (fs. 844-855). Estas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar el cálculo de la TIE y la comparación con la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los créditos.

Asimismo, tal como se señaló en el ítem IV, apartado B, número 1 de la presente resolución, se incorporó prueba pericial consistente en:

9) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado de fs. 2.190-2.221, emitido en julio de 2018, por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado -en adelante UAC de la DVM-, por medio del cual, en lo que corresponde a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 c) de la misma ley, por posibles cobros indebidos derivados de la aplicación de intereses superiores a la TML vigente conforme a la LCU, se establece:

i) Que la DC recibió del BCR un reporte de 25,485 operaciones crediticias identificadas por dicho Banco con TIE superior a la TML vigente y publicada por el BCR, 10mo. cálculo, correspondiente a créditos otorgados por S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 (fs. 27 y 28);

ii) Que en fecha 14/03/2018, la UAC de la DVM inició auditoría a la denunciada, según consta en acta de fs. 29-30. En tal sentido, la DC solicitó a la denunciada la información total de créditos otorgados durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (Cuadro 1. Resumen de la cartera de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 por la sociedad S.A. de C.V., agregado a fs. 2,195 vuelto);

iii) Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada. En dicho proceso, los delegados de la DC identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada reportó al BCR (CD fs. 32); al haber remitido información inexacta respecto a los componentes para el cálculo de la TIE, siguientes: a) Desembolso Neto; b) Valor de la cuota; y c) Otros cargos a la cuota. En razón de las inconsistencias identificadas en la información reportada al BCR, la verificación se amplió al universo de créditos otorgados por la denunciada durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (42,276 operaciones crediticias según consta a fs. 115 y CD fs. 116).

iv) Entre el 14/03/2018 y el 19/05/2018 se recopiló y revisó la información de 198 expedientes seleccionados como muestra de las 42,276 operaciones crediticias otorgadas por S.A. de C.V. en el periodo evaluado (Anexo 1 Cédula de Revisión incorporada a fs. 2.214-2.216 de los cuales 13 no fueron entregados y otros fueron entregados incompletos);

v) La DC constató que la denunciada envió la información crediticia (componentes de la fórmula para el cálculo de la TIE) considerando los campos solicitados y generando un archivo desde su propio sistema informático, para luego cargarlo a la plataforma del BCR;

vi) Se determinó que el cálculo de la TIE que el BCR realizó con los datos proporcionados por S.A. de C.V. para el 10mo. cálculo de la TML (CD fs. 32), era inexacto pues no correspondía a la efectivamente contratada y otorgada a los usuarios;

vii) Que en el apartado VII del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU se determinó la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, señalándose los siguientes aspectos:

a) Que la metodología para el cálculo de la TIE de préstamos decrecientes es de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de las NTLCU y el Anexo 3 de las NPB4-46.

Handwritten signature and initials.

b) Que para el cálculo de la TIE la DC utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2,217), así como, la plantilla del BCR -donde se desarrolla la fórmula vigente para el cálculo de la TIE-, disponible en la página web de dicho banco www.bcr.gob.sv.

c) Respecto a los 42,276 créditos otorgados por la denunciada, la DC seleccionó una muestra de 198 expedientes con el fin de validar los datos que la denunciada remitió al BCR, así como para verificar el cumplimiento por parte de ésta a la LCU y LPC [Cuadro 2: Selección de muestra de expediente de crédito (fs. 2,198 vuelto)].

d) El listado de expedientes que conforman la muestra seleccionada se encuentra incorporado a fs. 60-70, 117-123 y CD fs. 124. Asimismo, los documentos que conforman los expedientes físicos que integran la muestra, han sido agregados de fs. 147 a fs. 2,189 y en Anexo 1 (fs. 2,214-2,216).

e) Como parte del proceso de verificación, se realizó una comparación de la TIE reportada por el BCR con la TIE recalculada por la DC, a partir de los datos constatados, concernientes a la muestra seleccionada. Como resultado, se comprobó diferencias en los montos que la denunciada reportó al BCR respecto a: 1) *Monto Desembolsado*; 2) *Cuota de préstamo*; y 3) *Otros Cargos*. Posteriormente, la DC procedió a recalcular la TIE del total de los créditos, considerando para tal efecto:

- En el *Monto del financiamiento*: se descontó del precio de contado del bien o artículo el valor de la prima pagada; tomando en cuenta ambos valores sin IVA. Como resultado se obtuvo el monto desembolsado.
- La *Cuota del crédito*: se calculó sobre el monto desembolsado, considerando la TIN sin IVA, en virtud que la cuota se conformó con los intereses nominales y la amortización de capital.
- En *Otros cargos*: se incluyó la cuota fija mensual del servicio de extragarantía sin IVA, para los créditos de usuarios que contrataron dicho servicio. Tal cargo se incluyó en razón que corresponde a una cuota fija que se paga por un servicio adicional, asociado directamente con el bien o artículo financiado por S.A. de C.V. Esta cuota es cobrada durante el plazo del financiamiento, por lo cual, incrementa el costo de financiamiento al usuario del crédito.

Recalculada la TIE, se comprobó que en 26,361 créditos otorgados por S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017, la TIE contratada y cobrada superó la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los mismos. De dicho total, 21,269 créditos fueron identificados por el BCR y 5,092 corresponden al complemento de créditos revisados por la DC.

Finalmente, en razón de haberse identificado 26,361 créditos con TIE superior a la TML vigente, la DC procedió a realizar el ajuste de la TIN, previo a la reconstrucción del crédito, de tal manera que con dicha tasa ajustada la correspondiente TIE cumpliera con la TML permitida.

Asimismo, con la TIN ajustada se determinó la cuota del crédito, para que, al calcular la tasa de TIE con dichos cambios -TIN ajustada-, la misma no sobrepasara la TML vigente.

Para cálculo de la TIE, la DC utilizó el sistema diseñado en la institución a partir de la plantilla y algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2217).

En el siguiente cuadro, se presenta el cálculo realizado por la DC de la TIE y la comparación de esta con la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos de referencias: 833225 (fs. 210-221); 831180 (fs. 222-237); 840187 (fs. 130-158); y 857248 (fs. 844-855).

Sobre este punto, este Tribunal considera oportuno aclarar que dichas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a los 3 componentes antes detallados *-monto del crédito, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota-*. Asimismo, dichas inconsistencias fueron verificadas y se tuvieron por acreditadas por este Tribunal en el presente procedimiento, de conformidad a lo expuesto en el romано VII de la presente resolución.

7
7

[Handwritten signature]

Respecto a lo anterior al cuadro anterior, este Tribunal determinó que en el proceso de verificación y cálculo de la TIE de los créditos 831180, 840487, 857248 y 833225, la DC utilizó el procedimiento establecido en el apartado VII. METODOLOGÍA del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2.190-2.221), presentándose los siguientes resultados según lo verificado por este Tribunal:

VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA ANUAL CALCULADA POR EL PCR																																	
a.	VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES REPORTADAS POR GMCAI BCR Y TIE																																
1.1	Identificación de las condiciones reportadas al PCR por la demandada. Según la base de datos informada a la DC por el BCR, que consta en el CD de fs. 25																																
1.2	Comparación con la TML vigente																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>831180 (fs. 222-237)</th> <th>840487 (fs. 430-488)</th> <th>857248 (fs. 844-855)</th> <th>833225 (fs. 210-221)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Monto desembolsado: \$2.221,95</td> <td>Monto desembolsado: \$1.129</td> <td>Monto desembolsado: \$2.508,13</td> <td>Monto desembolsado: \$2.508,13</td> </tr> <tr> <td>Cuota del préstamo: \$162,55</td> <td>Cuota del préstamo: \$146,33</td> <td>Cuota del préstamo: \$142,40</td> <td>Cuota del préstamo: \$142,40</td> </tr> <tr> <td>Plazo: 48 meses</td> <td>Plazo: 48 meses</td> <td>Plazo: 48 meses</td> <td>Plazo: 48 meses</td> </tr> <tr> <td>TIE BCR: 111,80%</td> <td>TIE BCR: 120,17%</td> <td>TIE BCR: 115,55%</td> <td>TIE BCR: 93,99%</td> </tr> <tr> <td>TML: 94,28%</td> <td>TML: 93,04%</td> <td>TML: 93,04%</td> <td>TML: 91,28</td> </tr> <tr> <td>TIE en superior: 17,52%</td> <td>TIE en superior: 27,13%</td> <td>TIE en superior: 22,51%</td> <td>TIE en superior: 22,71%</td> </tr> </tbody> </table>	831180 (fs. 222-237)	840487 (fs. 430-488)	857248 (fs. 844-855)	833225 (fs. 210-221)	Monto desembolsado: \$2.221,95	Monto desembolsado: \$1.129	Monto desembolsado: \$2.508,13	Monto desembolsado: \$2.508,13	Cuota del préstamo: \$162,55	Cuota del préstamo: \$146,33	Cuota del préstamo: \$142,40	Cuota del préstamo: \$142,40	Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses	TIE BCR: 111,80%	TIE BCR: 120,17%	TIE BCR: 115,55%	TIE BCR: 93,99%	TML: 94,28%	TML: 93,04%	TML: 93,04%	TML: 91,28	TIE en superior: 17,52%	TIE en superior: 27,13%	TIE en superior: 22,51%	TIE en superior: 22,71%				
831180 (fs. 222-237)	840487 (fs. 430-488)	857248 (fs. 844-855)	833225 (fs. 210-221)																														
Monto desembolsado: \$2.221,95	Monto desembolsado: \$1.129	Monto desembolsado: \$2.508,13	Monto desembolsado: \$2.508,13																														
Cuota del préstamo: \$162,55	Cuota del préstamo: \$146,33	Cuota del préstamo: \$142,40	Cuota del préstamo: \$142,40																														
Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses	Plazo: 48 meses																														
TIE BCR: 111,80%	TIE BCR: 120,17%	TIE BCR: 115,55%	TIE BCR: 93,99%																														
TML: 94,28%	TML: 93,04%	TML: 93,04%	TML: 91,28																														
TIE en superior: 17,52%	TIE en superior: 27,13%	TIE en superior: 22,51%	TIE en superior: 22,71%																														
b.	DETERMINACIÓN DE LA TIE SEGÚN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES IDENTIFICADAS EN LOS EXPEDIENTES DE LOS CRÉDITOS																																
2.1	Determinación de la cuota conforma a las condiciones contractuales identificadas en los expedientes de crédito de las referencias 831180, 840487, 857248 y 833225. Para efectos del cálculo de la TIE, todos los valores son utilizados sin IVA.																																
2.2	Cálculo de la TIE																																
2.3	Comparación con la TML vigente																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>831180</th> <th>840487</th> <th>857248</th> <th>833225</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Monto desembolsado: \$1.747,65</td> <td>Monto desembolsado: \$371,83</td> <td>Monto desembolsado: \$371,83</td> <td>Monto desembolsado: \$371,83</td> </tr> <tr> <td>Tasa de interés sin IVA: 96,53%</td> <td>Tasa de interés sin IVA: 53,63</td> <td>Tasa de interés sin IVA: 53,63</td> <td>Tasa de interés sin IVA: 53,63</td> </tr> <tr> <td>Valor de cuota (interés y capital): \$121,56</td> <td>Valor de cuota (interés y capital): \$126,59</td> <td>Valor de cuota (interés y capital): \$126,59</td> <td>Valor de cuota (interés y capital): \$126,59</td> </tr> <tr> <td>Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)</td> <td>Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)</td> <td>Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)</td> <td>Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)</td> </tr> <tr> <td>TIE: 153,53%</td> <td>TIE: 127,96%</td> <td>TIE: 99,01%</td> <td>TIE: 111,57%</td> </tr> <tr> <td>TML: 94,28%</td> <td>TML: 93,04%</td> <td>TML: 93,04%</td> <td>TML: 91,28%</td> </tr> <tr> <td>TIE en superior: 59,25%</td> <td>TIE en superior: 34,92%</td> <td>TIE en superior: 25,97%</td> <td>TIE en superior: 17,29%</td> </tr> </tbody> </table>	831180	840487	857248	833225	Monto desembolsado: \$1.747,65	Monto desembolsado: \$371,83	Monto desembolsado: \$371,83	Monto desembolsado: \$371,83	Tasa de interés sin IVA: 96,53%	Tasa de interés sin IVA: 53,63	Tasa de interés sin IVA: 53,63	Tasa de interés sin IVA: 53,63	Valor de cuota (interés y capital): \$121,56	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	TIE: 153,53%	TIE: 127,96%	TIE: 99,01%	TIE: 111,57%	TML: 94,28%	TML: 93,04%	TML: 93,04%	TML: 91,28%	TIE en superior: 59,25%	TIE en superior: 34,92%	TIE en superior: 25,97%	TIE en superior: 17,29%
831180	840487	857248	833225																														
Monto desembolsado: \$1.747,65	Monto desembolsado: \$371,83	Monto desembolsado: \$371,83	Monto desembolsado: \$371,83																														
Tasa de interés sin IVA: 96,53%	Tasa de interés sin IVA: 53,63	Tasa de interés sin IVA: 53,63	Tasa de interés sin IVA: 53,63																														
Valor de cuota (interés y capital): \$121,56	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59	Valor de cuota (interés y capital): \$126,59																														
Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)	Cuota extraguarantía: \$9,30 (sin IVA)																														
TIE: 153,53%	TIE: 127,96%	TIE: 99,01%	TIE: 111,57%																														
TML: 94,28%	TML: 93,04%	TML: 93,04%	TML: 91,28%																														
TIE en superior: 59,25%	TIE en superior: 34,92%	TIE en superior: 25,97%	TIE en superior: 17,29%																														
3.	CÁLCULO DE LA TIE DESPUÉS DEL AJUSTE DE TIN																																
3.1	Ajuste de TIN																																
3.2	Cálculo de la cuota con la TIN ajustada. Cuota crédito = capital + intereses. Cuota de extraguarantía sin IVA																																
3.3	TIE calculada con la TIN ajustada																																
3.4	Comparación con la TML vigente																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>831180</th> <th>840487</th> <th>857248</th> <th>833225</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Monto del crédito: \$371,09</td> <td>Monto del crédito: \$371,82</td> <td>Monto del crédito: \$371,82</td> <td>Monto del crédito: \$371,82</td> </tr> <tr> <td>Cuota de extraguarantía: \$12,31</td> <td>Cuota de extraguarantía: \$9,68</td> <td>Cuota de extraguarantía: \$9,68</td> <td>Cuota de extraguarantía: \$9,68</td> </tr> <tr> <td>TIE y TML: 91,28%</td> <td>TIE y TML: 93,04%</td> <td>TIE y TML: 93,04%</td> <td>TIE y TML: 91,28%</td> </tr> </tbody> </table>	831180	840487	857248	833225	Monto del crédito: \$371,09	Monto del crédito: \$371,82	Monto del crédito: \$371,82	Monto del crédito: \$371,82	Cuota de extraguarantía: \$12,31	Cuota de extraguarantía: \$9,68	Cuota de extraguarantía: \$9,68	Cuota de extraguarantía: \$9,68	TIE y TML: 91,28%	TIE y TML: 93,04%	TIE y TML: 93,04%	TIE y TML: 91,28%																
831180	840487	857248	833225																														
Monto del crédito: \$371,09	Monto del crédito: \$371,82	Monto del crédito: \$371,82	Monto del crédito: \$371,82																														
Cuota de extraguarantía: \$12,31	Cuota de extraguarantía: \$9,68	Cuota de extraguarantía: \$9,68	Cuota de extraguarantía: \$9,68																														
TIE y TML: 91,28%	TIE y TML: 93,04%	TIE y TML: 93,04%	TIE y TML: 91,28%																														

Del contenido del cuadro anterior, en relación a la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, este Tribunal realiza las siguientes consideraciones:

En el segmento 1, este Tribunal ha verificado que el BCR no pudo establecer de forma efectiva la TIE de los créditos 831180 (fs. 222-237), 840487 (fs. 430-458), 857248 (fs. 844-855) y 833225 (fs. 210-221), debido a que la denunciada remitió la información de sus operaciones crediticias de forma inexacta como ha quedado demostrado en el romano VII de la presente resolución, donde fue analizada la información que remitió S.A. de C.V. al BCR de los créditos referidos.

En atención a lo anterior, advierte este Tribunal que como se puede observar en el segmento 2 del cuadro anterior, para establecer la TIE que fuese acorde a las condiciones reales de los créditos señalados, y conforme a lo requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos, la DC calculó la TIE tomando en cuentas las condiciones contractuales de cada uno de los créditos.

Por consiguiente, este Tribunal ha verificado que según se muestra en el segmento 3 del cuadro antes referido, al identificarse que en los cuatro créditos antes señalados, la TIE sobrepasaba la TML vigente, la DC procedió a ajustar la TIN, por ser esta la única variante que puede modificar.

En ese sentido, conforme a lo anterior, este Tribunal ha comprobado que con la TIN ajustada se determinó la cuota del préstamo de cada uno de los créditos. Posteriormente, se calculó con dicho ajuste la TIE correspondiente de cada crédito, verificándose que la misma correspondiera con la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

Respecto a lo señalado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, este Tribunal ha verificado que la metodología descrita por la DC para el cálculo de la TIE es conforme a lo establecido en los artículos 14 y 17 de las NTLCU, y el Anexo 3 de la NPB4-16. Asimismo, que la DC para el cálculo de la TIE ha considerado la información de las operaciones crediticias de la denunciada conforme a lo regulado en el artículo 7 de las NTLCU y los Manuales Técnicos respectivos. Por lo tanto, no se determinaron inconsistencias en la metodología descrita y utilizada por la DC para el recálculo de la TIE.

Asimismo, se ha acreditado en el presente procedimiento que el BCR según nota de fs. 2,217 entregó a la DC el algoritmo de cálculo utilizado por dicho banco para el establecimiento de la TIE, para que ésta realizara sus tareas de verificación y para el cumplimiento de su rol de supervisor.

Retomando lo verificado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,190-2,221), en esta se determina:

D) Proceso de reconstrucción y método de cálculo aplicado por la DC

Respecto al proceso de reconstrucción y criterios utilizados en el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, en el apartado VII (fs. 2,200 vuelto-2,201 vuelto), se establece que el recálculo del universo de los créditos otorgados por la denunciada entre junio y noviembre de 2017 se realizó por medio del sistema desarrollado por la Gerencia de Sistemas Informáticos (GSI) de la DC.

Asimismo, se establece que dicho sistema ha sido parametrizado -cumple- conforme a los criterios requeridos en los artículos 12 y 19 letra f), ambos de la LPC. Por consiguiente, la base para el cálculo de

intereses es el año calendario (365-366 días según corresponda); y los saldos diarios de capital, constituyen el monto sobre el que se recalcula el cobro de intereses.

Conforme a lo anterior, se señala en el referido apartado que la DC reconstruyó el universo de créditos; que para 26,361 créditos con TIE superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento, se ajustó la TIN anual; y luego, para todos los créditos con registro de pago (40,672) se calculó la cuota considerando la base del año calendario de 365 o 366 días según correspondiera utilizando la fórmula $C = P[(1 + i)^n] / [(1 + i)^n - 1]$.

Posteriormente, una vez depurada la información conforme al proceso de importación de datos (fs. 2,200 vuelto al 2,201 (frete) conforme a los pasos del 1 al 6, se realizó la reconstrucción de cada uno de los créditos siguiendo los pasos del 8 al 11 (fs. 2,201).

10) "Pérfiteje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros" (fs. 2,364-2,369), elaborado por el señor [redacted] presentado como prueba de descargo de la denunciada; y en el cual constan las siguientes conclusiones:

i) Las fórmulas utilizadas en las NTLCU definida por el BCR son las que se aplican en el análisis de interés compuesto, generando cálculos por encima del rendimiento real que S.A. de C.V. obtiene por el financiamiento otorgado por medio de sus créditos, situación que se puede evidenciar en el análisis comparativo de resultados entre la TIB y la TIR del flujo de sus créditos.

ii) La definición proporcionada en las NTLCU publicada por el BCR para definir la TIE, no corresponde con este concepto sino con el de TIR, en consecuencia, hay una contradicción entre la definición de TIE y el resultado de su aplicación.

iii) Las NTLCU establecidas por el BCR no consideran el plazo, dada una tasa de interés la TIE de la operación cambia para el mismo monto; por lo tanto, el promedio simple publicado por el BCR no diferencia los plazos. En razón de lo anterior, el BCR debería publicar una TIE para cada plazo aplicado.

iv) La TML publicada por el BCR es una TIE promedio simple, conforme el artículo 17 de las NTLCU. Contra esta tasa se debe comparar la TIE de la operación crediticia, cuando las empresas utilizan para el cálculo de las cuotas la TIN, lo cual genera confusión en las empresas. Por consiguiente, el BCR debería de publicar la TIN máxima -que es lo que determina el artículo 8 de la LCU-

v) La fórmula aplicada por el BCR capitaliza intereses al momento de aplicarla en contradicción al artículo 12 de la LPC.

En cuanto a los hechos que se pretenden acreditar mediante dicho peritaje, en el romano "I. Antecedentes", respecto a la verificación realizada por la DC para determinar si efectivamente la denunciada incumplió con la LCU (TIE superior a la TML vigente), se estableció: "(...) se procedió a verificar y evaluar los resultados presentados por la Defensora del Consumidor, contrastándolos con otros instrumentos de cálculo financieros".

Asimismo, en el romano "II. Objetivos General y Especificos del Presente Peritaje" se señalo como objetivo general: "Contrastar el cálculo de una operación comercial crediticia utilizando la fórmula de Tasa Efectiva, tal como es establecido en la Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura (que capitaliza intereses) y la Tasa Interna de Retorno. Asimismo, determinar, si la publicación realizada por el Banco Central de Reserva es la establecida en la Ley Contra la Usura".

Además, dicho peritaje tiene como objetivos específicos -entre otros-:

- Determinar si el concepto de TIE utilizado por las NTLCU, hace referencia al concepto de TIR, como también, cuál es el que refleja el rendimiento real percibido por S.A. de C.V.
- Introducir el cálculo de los rendimientos a través de la TIR, como el método de cálculo que según el concepto que expresa las NTLCU debió haberse aplicado en este tipo de operaciones comerciales.
- Contrastar el cálculo de los rendimientos aplicando las fórmulas de TIE y TIR.
- Determinar si lo publicado por el BCR en cuanto al establecimiento de la TIE, refleja lo expresado por la Ley.
- Establecer técnicamente que la fórmula utilizada para el cálculo de la Tasa Efectiva en el caso de S.A. de C.V. capitaliza intereses en el cálculo siendo esto contrario a lo que establece la LPC para el cálculo de intereses.

Por otra parte, en el apartado del peritaje "VI. Análisis Comparativo de la Aplicación de la Tasa Efectiva y de la TIR para Calcular los Rendimientos de las Operaciones de Crédito Comercial", se realiza una comparación entre el cálculo de la TIE (NTLCU) y la TIR (Criterio a aplicar según el perito), con el fin de establecer que el método de cálculo de la TIE es erróneo, pues a las operaciones comerciales de la denunciada se debe aplicar la fórmula de la TIR. Con ello, pretende que en el presente caso se declare inaplicable la fórmula de cálculo determinada por las NTLCU en los artículos 14 y 17 (Anexo 3 de la NPB4-46), para establecer la TIE.

En otro punto, en el apartado "VII. Establecimiento que la Tasa Efectiva aplicada por parte del Banco Central de Reserva Capitaliza intereses en la tasa de interés de", mediante el ejemplo planteado en el apartado en referencia, el perito pretende establecer que la TIE capitaliza intereses, comparando dicha tasa contra el valor actual de una transacción como en el ejemplo del romano VI, calculando la TIE y la TIR. Asimismo, señaló el perito que la TIE utilizada para determinar si la TIN aplicada en el otorgamiento de créditos de S.A. de C.V., sobrepasa los niveles de usura, capitaliza intereses.

De los argumentos contenidos en el peritaje referido en este numeral (fs. 2364-2369), este Tribunal realiza las siguientes valoraciones:

I. De los apartados "I. Antecedente" y "II. Objetivos General y Específicos del Presente Peritoje", este Tribunal advierte que por medio de dicho peritaje la denunciada pretende establecer entre otros aspectos la metodología de cálculo de la TIE que, a su criterio, debió haberse aplicado en el caso de

A.A. de C.V., porque considera que el cálculo de rendimientos a través de la TIR es el método de cálculo que según el concepto que se expresa en las NTLCU debió haberse aplicado en este tipo de operaciones comerciales.

Al respecto, este Tribunal ha determinado que conforme al inciso 1º del artículo 6 de la LCU se establece: "El Banco Central de Reserva de El Salvador será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales". Este porcentaje se establecerá para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el Art. 5 de esta Ley". Asimismo, el inciso 3º del mismo artículo prescribe: "Las personas naturales o jurídicas no incluidas en el inciso anterior, tales como casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluidas las denominadas casas de empeño, montepíos o similares, deberán presentar al Banco Central de Reserva la información de su actividad crediticia para que ésta sea tomada en cuenta al establecer las tasas de interés máximas, debiendo utilizar para el cálculo de tales tasas de interés, la metodología que se señala en las normas emitidas por el Banco Central de Reserva".

Por consiguiente, para verificar la metodología de cálculo establecida para las tasas de interés máximas es preciso remitirnos a las NTLCU.

Las NTLCU fueron emitidas por el Consejo Directivo del BCR con el objeto entre otros aspectos señalados en el artículo 1 de dichas normas de establecer el cálculo de la TML de los segmentos de préstamo, según lo regula la LCU en el artículo 5.

En virtud de lo anterior, el artículo 17 de las NTLCU determina que "El Banco Central calculará la tasa efectiva promedio simple para cada uno de los segmentos y rangos de monto, según se regula en el artículo 5 de la LCU, utilizando las tasas efectivas informadas por los supervisados y la información de la actividad crediticia presentada por los No Supervisados para su cálculo de tasas efectivas, según la metodología indicada en el artículo 14 de las presentes Normas."

En ese sentido, para el cálculo de las TIE de las operaciones de crédito de los proveedores No Supervisados, el BCR debe utilizar la metodología determinada en el artículo 14 de las NTLCU, que regula que para efectos del cálculo de las tasas efectivas se aplicarán las fórmulas establecidas tanto en las NTC-01 y las NPB-16.

Conforme a lo anterior, se ha verificado que según la información que la denunciada reportó al BCR (CD B. 28 y CD. 33) sus operaciones crediticias son clasificadas con el código "12", es decir, dentro del segmento de créditos de consumo para personas naturales sin orden de descuentos que en la publicación del BCR se señala dentro del apartado I letra b) (Artículo 5 de la LCU, Anexo I de las NTLCU y lineamiento 7

B
7
F

del Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático).

Asimismo, en el peritaje referido se señala que en el caso de S.A. de C.V. sus créditos corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento de hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio según el artículo 5 de la LCU. En ese sentido, para el cálculo de la TIE la metodología aplicable es la determinada en el Anexo 3 de la NPB4-46.

En atención a lo antes señalado, este Tribunal garante de la legalidad está obligado a darle cumplimiento a la LCU, así como a las Normas Técnicas (NPB4-46) y Manuales emitidas por el BCR en cumplimiento de dicha ley (NTLCU y Manuales Técnicos antes referidos), en virtud de la remisión expresa establecida en el artículo 6 inciso 3º de la LCU.

En línea con lo expuesto, este Tribunal no ha valorado dicho peritaje, en la parte concerniente a la metodología de cálculo de la TIE, pues conforme a lo verificado por este órgano, el perito pretende que desacreditar el cálculo de la TIE realizado por la DC -en cumplimiento de la LCU y las NTLCU-, al señalar -según su criterio- que la metodología establecida en el anexo 3 de la NPB4-46 no es adecuada para calcular la TIE de los créditos de la denunciada porque esta fórmula capitaliza intereses.

Asimismo, este Tribunal advierte del referido peritaje, que el perito ha pretendido establecer -conforme a su criterio- que para el cálculo de la TIE de los créditos de S.A. de C.V. solo se debería calcular la TE o TIR (literal a) del Anexo 3 de la NPB4-46; por consiguiente, la TE o TIR no debería de anualizarse conforme a lo que establece en literal b) del Anexo 3 de la NPB4-46, porque dicha fórmula capitaliza intereses.

En ese sentido, este Tribunal aclara que solo en el segmento de microcréditos multideslino la TIE es igual a la Tasa Interna de Retorno del periodo (TIRp) por el número de pagos o cuotas durante un año, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de las NTLCU. Asimismo, con base en lo regulado en el artículo 6 de la LCU para el caso de las operaciones de este segmento.

En razón de lo anterior, la metodología propuesta por el perito para el cálculo de la TIE de los créditos otorgados por A. de C.V., según la cual solo se debe calcular la TE o TIR, no es aplicable a la denunciada, pues conforme a lo señalado por el mismo perito, la denunciada se dedica al otorgamiento de créditos de consumo para personas naturales, en ese sentido, se debe aplicar la metodología establecida en el Anexo 3 de la NPB4-46.

Referente a la metodología establecida en el referido Anexo, el BCR determinó en su opinión técnica, relacionada en el romano V apartado I de la presente resolución, que dicha metodología es la pertinente para determinar la TIE de los créditos otorgados por la denunciada.

En otro punto, respecto a los apartados VI y VII del peritaje en mención, este Tribunal considerará lo siguiente:

Que conforme a lo antes señalado, este Tribunal está obligado a verificar que en el presente caso se haya dado cumplimiento a la LCU y a la normativa técnica respectiva; en ese sentido, este órgano (únicamente está habilitado para verificar si la metodología de cálculo establecida en la NPBA-14 ha sido aplicada de forma correcta por parte de la DC.

No obstante, respecto a la afirmación relativa a que "una de las características de la TE es que capitaliza intereses" y este Tribunal estima conveniente reiterar lo dispuesto en la resolución 915/2020, emitida en fecha 17/02/2020 por la Oficina de Información y Respuesta del BCR (fs. 2,389-2,390) en la que se determina que: en los préstamos para los cuales se calcula la TE no se genera intereses sobre intereses (capitalización).

Asimismo, respecto a la afirmación del perito referente a que la garantía por desperfectos de los productos es voluntaria y es facturada por la sociedad S.A. de C.V. y no se ajusta a intereses ni a cargos por mora, simplemente su incumplimiento genera su caducidad, pero en el análisis realizado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, es tratada como si fuera parte del crédito otorgado por la denunciada; cuando es un crédito administrado independientemente.

Asimismo, expresó que el artículo 2 de LCU establece que se debe incluir las garantías en la información enviada al BCR, pero no se establece en las NTLCU un tratamiento especial para este caso.

Este punto guarda estrecha relación con lo desarrollado en el presente apartado, letra b) de la presente resolución, específicamente en los numerales 4) y 6); por medio de los cuales, en síntesis, se acreditó:

- Que según la política de asignación de cuotas, cuando los consumidores emigran la extragarantía para el bien financiando, la conformación de la cuota íntegra tanto la cuota del bien financiado (capital e intereses) como la cuota de la extragarantía (prorateada en el plazo del crédito). Por lo tanto, la extragarantía, no obstante que no forma parte del monto financiando, sí constituye un costo fijo que se suma a la cuota del préstamo. En tal sentido, en cumplimiento al artículo 7, letra 1) de las NTLCU dicho valor debe ser reportado al BCR en el componente concerniente a "Otros cargos en la cuota". Sin embargo, la denunciada no reportó dicho valor en ese componente; sino que lo sumó al monto del financiamiento y a la cuota del préstamo.

Asimismo, mediante la certificación de tratamiento contable de extragarantía (fs. 2,387 - 2,388), se acreditó que, no obstante el valor de la extragarantía no genera ningún tipo de ganancia ni registro contable para S.A. de C.V., ya que los consumidores pagan a la denunciada una cuota mensual en dicho concepto que luego es trasladado a otra sociedad que brinda el servicio de extragarantía.

En tal sentido, la misma constituye un costo fijo que se paga juntamente con la cuota del crédito (capital e intereses) otorgado por S.A. de C.V.; por lo tanto, debe ser informada al BCR con base en el ya citado artículo 7 letra 1) de las NTLCU.

En virtud de los argumentos antes señalados, este Tribunal, determina que dicho peritaje no ha logrado desacreditar la imputación que se le ha realizado a la denunciada respecto a los cobros indebidos de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

R
7

ii) *Peritaje técnico de Verificación al Informe presentado por parte de la DC denominado: "Informe de Resultados de Verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulado por la SSF", FEBRERO 2020 (fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376), elaborado por el doctor*

y presentado como prueba de descargo por parte de la denunciada, mediante el cual se emitieron las siguientes conclusiones:

i) *La fórmula utilizada por el BCR en las NTECU para el cálculo de la TE, incluye un componente de capitalización de intereses, en contradicción con el artículo 12 de la LPC.*

ii) *La fórmula correcta para el cálculo de la TE o TCE (Tasa Costo Efectivo) según la definición dada en las normas técnicas, es la fórmula de la TIR, debiendo considerarse todos los pagos efectuados por los clientes en concepto de: capital, intereses, comisiones y otros cargos. En el caso del concepto de garantía,*

S.A. de C.V. no utiliza dicho valor como parte de la cuota, puesto que la garantía ha sido pactada y contratada con otra empresa, por lo cual no forma parte del crédito.

iii) *Al existir otros valores que aplicar, más que los concernientes al capital e intereses, la TIE de sus créditos deber ser igual a la TIN, y al ser esta última menor a la TML vigente, concluyó el perito que no existe presunto incumplimiento atribuido a la proveedora.*

iv) *Se determinó que la DC calculó dos TIN, pero para cada cálculo utilizó métodos diferentes. En consecuencia, la metodología utilizada por dicha institución es inconsistente, al igual que los cálculos determinados en concepto de devolución obtenido e informado.*

A. *En el informe pericial, el perito presenta para efectos comparativos el cálculo realizado por la DC y la forma en que éste considera que se debe de realizar el cálculo de la TIE, en el crédito de referencia 830969-2895 (archivo en formato excel ubicado en el CD de fs. 2,374). En el cuadro siguiente, se presenta la comparación realizada por el perito:*

R
7
X

CÁLCULO REALIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		DEBER SER PARA EFECTOS COMPARATIVOS EN EL QUE SE INCLUYEN OTROS CARGOS ADICIONALES (PARA EL CASO LA EXTRAGARANTÍA SOLO PARA FINES ILUSTRATIVOS)		DEBER SER SIN CUOTA EXTRAGARANTÍA DEBIDO A QUE LA MISMA HA SIDO CONTRATADA CON OTRA EMPRESA NO CON CARGO SERVICIOS EL SALVADOR	
Referencia	83989-2895	Referencia	83989-2895	Referencia	83989-2895
Precio del Bien	548.82	Precio del Bien	548.82	Precio del Bien	548.82
IVA del Bien	71.35	IVA del Bien	71.35	IVA del Bien	71.35
Precio del Bien con IVA	620.17	Precio del Bien con IVA	620.17	Precio del Bien con IVA	620.17
Prima	176.99	Prima	176.99	Prima	176.99
IVA de la Prima	23.01	IVA de la Prima	23.01	IVA de la Prima	23.01
Monto Desembolsado	420.17	Monto Desembolsado	420.17	Monto Desembolsado	420.17
Monto de la Garantía	167.47	Monto de la Garantía	167.47	Monto de la Garantía	167.47
IVA de la Garantía	21.77	IVA de la Garantía	21.77	IVA de la Garantía	21.77
Valor Garantía con IVA	189.24	Valor Garantía con IVA	189.24	Valor Garantía con IVA	189.24
Fecha de Organigrama	01/06/2017	Fecha de Organigrama	01/06/2017	Fecha de Organigrama	01/06/2017
Tasa sin IVA	38.00%	Tasa sin IVA	38.00%	Tasa con IVA	38.00%
Tasa Sin IVA	33.63%	Tasa Sin IVA	33.63%	Tasa Sin IVA	33.63%
Plazo de Financiamiento (meses)	18	Plazo de Financiamiento (meses)	18	Plazo de Financiamiento (meses)	18
Monto Cuota CMG	30.99	Monto Cuota CMG	30.99	Monto Cuota CMG	30.99
Cuota de Garantía	10.51	Cuota de Garantía	10.51	Cuota de Garantía	0.00
Costo Total (6 + 1 + Garantía)	5	Costo Total (6 + 1 + Garantía)	5	Costo Total (6 + 1 + Garantía)	5
Tasa Efectiva Según BCR	122.59%	Tasa Efectiva Según BCR	122.59%	Tasa Efectiva Según BCR	122.59%
Ajuste a la Tasa Máxima Legal	84.28%	Secciónes TIR a partir de la Cuota Total	82.94%	Secciónes TIR a partir de la Cuota Total	82.94%
Tasa Ajustada por IVA	83.43%	Tasa Efectiva	82.94%	Tasa Efectiva	82.94%
Obtiene Una prima Tasa Nominal	62.23%	Tasa Nominal	33.63%	Tasa Nominal	33.63%
Obtiene Una prima Tasa Nominal	33.63%				
Monto Cuota sin Garantía	25.95				

Nota: El deber ser, debido a que no se consideró extragarantía, es que la Tasa Efectiva (TE) es igual a la Tasa Nominal, no contraviniendo la Tasa Máxima Legal.

Nota: Aquí cuando se considera la extragarantía, se observa que no contraviene la Tasa Máxima Legal.

Como se observa en el cuadro anterior, en la primera columna el perito estableció, a su criterio, el procedimiento realizado por la DC para el cálculo de la TIE.

Lo anterior, está relacionado con la conclusión del mismo peritaje, en la que el perito manifestó que no obstante que la DC ha presentado la metodología para el recálculo de la TIE y de intereses, la misma no describe de manera específica cada uno de los cálculos ejecutados, por lo que los mismos serían determinados en dicho informe pericial, lo cual se relaciona más adelante.

En la segunda columna, aclara el perito que aun y cuando no se debe considerar la extragarantía en los créditos otorgados por la denunciada, para efectos ilustrativos el perito presenta el cálculo de la TIE considerando dicho valor, concluyendo que aun considerado la extragarantía la TIE del crédito tomado de referencia no supera la TML establecida por el BCR, que según su criterio es del 122.99%.

Por otra parte en la tercera columna, el perito presenta el cálculo realizado por éste conforme a su criterio profesional, es decir, sin considerar la extragarantía, concluyendo que la TIE es igual a la TN, por lo tanto, no contrviene la TML.

Como se señaló, en la columna 1 del cuadro anterior el perito presenta el procedimiento de cálculo de la TIE efectuado por la DC en el crédito 830969-2895. Las condiciones contractuales de dicha referencia crediticia se encuentran en la base de datos entregada a la DC en fecha 27/04/2018 (fs. 115), ubicada en el CD de fs. 116, casilla 4,220. Este crédito forma parte del complemento de créditos identificados por la DC con una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento del crédito.

Respecto a lo anterior, el perito expresó que dicho crédito fue tomado de referencia para ejemplificar la metodología utilizada por la DC para el recálculo de 21,361 créditos cuestionados por la DC.

En ese sentido, manifestó el perito que el recálculo de los intereses de los créditos cuestionados por la DC, se desarrolló por ésta de la siguiente manera:

1. Identificación de la TML vigente a la fecha de otorgamiento del financiamiento (01 de junio al 30 de noviembre de 2017):

i) Para los créditos otorgados entre el 1 y 30 de junio de 2017, la TML vigente era del 94.28%.

ii) Para los créditos otorgados entre el 1 de julio y el 30 de noviembre de 2017, la TML vigente era de 93.04%.

En el caso del crédito de referencia 830969-2895, como fue otorgado en fecha 01/06/2017, la tasa vigente al momento del otorgamiento era del 94.28%.

2. Si el recálculo de la TIE realizado por la DC arroja un valor superior a la TML vigente, se procede a ajustar la TIE calculada a la TML, es decir, que la TIE es igual a la TML vigente,

Es decir que, en el caso del crédito analizado, la TIE se ajustó a 94.28%.

3. A la TIE ajustada le disminuyen el IVA: $94.28\% / 1.13\% = 83.43\%$

4. Con el nuevo valor de la TIE (83.43%), se calcula una segunda TIE, correspondiente al período de pago de la cuota (cuotas mensuales), conforme a la siguiente fórmula:

$$ik = (1 + ic)^k / k - 1$$

Nueva Tasa Efectiva = $ik * k$

Siendo, según la normativa

ik: la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc).

ie: la tasa de interés efectiva anualizada.

k: el número de cuotas en el año.

Esta nueva TE a la cual la normativa la denomina "Tasa Efectiva" correspondiente al período de pago - se multiplica por 12 para volverla anual. Asimismo, puede ser calculada con la función de "TASA NOMINAL" en Excel, obteniéndose como resultado una tasa del 62.23%.

Señaló el perito como nota importante; el cálculo de dicha tasa, parte del valor de la TML vigente del plazo del crédito, no haciendo referencia ni al monto desembolsado ni a la cuota; por lo cual, siempre que la tasa y el plazo sea el mismo, se obtendrá el mismo valor de "TASA NOMINAL".

Para ejemplificar su valoración el perito presenta un ejemplo hipotético, y en conclusión señala que la tasa efectiva anualizada calculada es del 62.23% aun cuando el valor de la cuota no incluya otros cargos adicionales - siendo lo único a cancelar por el cliente la cuota correspondiente a capital e intereses, debiendo ser la tasa efectiva según el concepto descrito en las NTLCO igual a la TIN, que en su ejemplo es del 50%, observándose 13.21% puntos adicionales que no son realmente percibidos ni devengados por la sociedad.

Asimismo, señaló que lo anterior respondió a que la fórmula de TIE a la que hace referencia las NTLCO conlleva un componente o concepto de capitalización de intereses lo que se encuentra prohibido en el artículo 12 de la LPC; Sobre este punto, este Tribunal ya se pronunció en el análisis realizado al *Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros*. En ese sentido se reitera, que conforme a lo establecido por el BCR la TIE no capitaliza intereses.

5. Señala que a partir de la tasa referida en el numeral anterior (62.23%), se calcula un nuevo valor de cuota, considerando para ello el monto desembolsado y el plazo del crédito, conforme a la siguiente fórmula:

$$C = VP \frac{((1+i)^n - 1)}{(1+i)^n - 1}$$

Siendo:
C: Valor de la cuota determinada
VP: Valor Principal o monto desembolsado
i: tasa de interés nominal correspondiente al periodo

Indica que en el cálculo de la cuota, se considera la TIN, el monto desembolsado y el plazo del crédito, es decir, que para efectos del cálculo de la cuota la TE se convierte en nominal. En el crédito tomado de ejemplo, la TIN corresponde a la nueva TE calculada que es de 62.23%.

Agrega que para realizar dicho cálculo también se puede utilizar la función PAGO de Excel.

6. Posteriormente, al valor de la cuota (\$36.47) se le disminuye el valor correspondiente a la extragarantía (\$10.51), obteniéndose un valor de \$25.95.

[Handwritten signature]

Asimismo, señaló el perito que la extrínseca es un valor pagado por el cliente para garantizar que el bien adquirido sea reparado o sustituido en caso de daño, dicho valor está vinculado al bien y no al financiamiento del mismo. Por lo cual, dicho valor no debe ser considerado para la determinación del recálculo por parte de la DC, ya que la misma fue contratada con otra empresa y no con

S.A. de C.V., siendo esta una colecciona de dicho valor.

7. Con el nuevo valor de la cuota (\$25,95), el perito señaló que la DC vuelve a calcular una segunda TIN, pero esta vez calculando la TIR -Tasa de Costo Efectivo (TCE)-. La definición de TIR ha sido considerada en las NTLCU.

La fórmula de la TIR es la siguiente:

$$TIR = \sum_{t=0}^n \frac{F_t}{(1+i)^t} = 0$$

Con base en el procedimiento antes señalado, la DC determinó que la TIN sin IVA -recalculada- era, en el caso tomado de ejemplo, 13.69%.

Indica que a partir de esta TIN, la DC realizó el recálculo de intereses; por lo cual, al comparar los intereses generados por S.A. de C.V. con la TIN del 38% con IVA, genera diferencias significativas que no son reales.

Con base en el ejemplo presentado, el perito concluye que si se calcula el total de intereses devengados en 30 días para el crédito desembolsado de \$420.17 con la tasa del 13.69% el resultado es de \$4.73.

Si el cálculo se realiza con el 38% que corresponde a la tasa nominal contratada, el resultado es de \$13.12; presentando una diferencia de \$8.39 que la DC ha considerado como devolución, la cual no es real, ya que recalcular una TIN no ha sido correcto por parte de dicha institución.

Por consiguiente, afirma que los valores de los intereses recalculados por la DC -\$750,052.82- no son correctos.

B. Respecto a lo señalado por el perito con relación al método de cálculo utilizado por la DC para el recálculo de los intereses de los 21,531 créditos, este Tribunal procedió analizar y ejemplificar la metodología utilizada por la DC, conforme a lo establecido en el apartado concerniente a la metodología del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,190-2,221), en ese sentido, este Tribunal emite las siguientes violaciones:

Debido a que la DC identificó inconsistencias en la información que la denunciada reenvió al BCR, respecto a los componentes: *monto del financiamiento, cuota del crédito y otros cargos*, tal como se ha acreditado en el rombo VII de la presente resolución. La DC procedió a calcular la TIR con las condiciones contractuales reales de cada uno de los créditos otorgados por la denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017.

Para calcular la TIE de cada operación crediticia, la DC considero en los componentes antes mencionados, la siguiente información:

- **Monto del financiamiento:** se disminuyó del precio de contado del bien o artículo el monto de la prima pagada, ambos valores sin IVA, este mismo valor se considero como monto desembolsado.
- **Cuota del crédito:** se calculó sobre el monto desembolsado, considerando la tasa de interés nominal sin IVA, en virtud que la cuota se conformó con los intereses nominales y la amortización de capital.
- **Otros cargos:** se incluyó la cuota fija mensual del servicio de extragarantía sin IVA.
- **Todos los valores utilizados por la DC no incluyen el IVA,** debido a lo establecido en el artículo 7 de las NTLCU.

Establecida la información anterior, la DC procedió a realizar el cálculo de la TIE, utilizando la fórmula establecida en el literal a) del Anexo 3 de la NPBA-16. Dicha fórmula equivale a la señalada en excel para determinar la TIR.

Para ejemplificar la metodología y procedimiento seguida por la DC, se presenta la reconstrucción realizada en el crédito de referencia 830969-2895 (mismo crédito utilizado por el perito).

A continuación, se detallan las condiciones contractuales del crédito, verificadas en la base de datos incorporada a fs. 116:

Referencia	Monto desembolsado sin IVA	Tasa de Interés Anual (sin IVA)	Fecha de contrato	Fecha de vencimiento	Cantidad de cuotas	Valor cuota financiamiento	Cuota Gajante	Cuota total (sin IVA)
830969-2895	\$771.83	33.63%	01/06/2017	01/12/2018	16	\$26.59	\$9.30	\$35.89

1) Determinación de la cuota total sin IVA, conforme a las condiciones contractuales.

La DC, utilizando las condiciones contractuales del crédito, calculó la cuota del mismo, obteniéndose como resultado el valor de \$26.59. Dicha cuota únicamente se integró por el capital e intereses (ambos valores sin IVA).

Asimismo, para determinar la cuota total sin IVA, a la cuota de \$26.59 se le sumó el valor de la cuota fija de la extragarantía sin IVA (\$9.30), obteniéndose como resultado el total de \$35.89.

En ese sentido, la cuota total sin IVA de \$35.89 (capital, intereses y cuota de extragarantía) fue determinada con el fin de calcular la TIE.

3
7
X

ii) Cálculo de la TE (Función TIR en excel), con base en el literal a) de la NPB4-46.

CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA DE CONFORMIDAD AL ART. 14 DE LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY CONTRA LA USURA, ART. QUE ESTABLECE LA METODOLOGÍA A APLICAR PARA LOS CRÉDITOS DEL SECTOR DE CONSUMO PARA PERSONAS NATURALES, REFERENCIADO AL ANEXO N°3 DE LA NPB4-46.

NPB4-46 ANEXO 3

Para cada producto financiero de operaciones ofrecido al público, la entidad deberá calcular y publicar una tasa efectiva anualizada, la cual se calculará con base al procedimiento siguiente:

a) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el cliente, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Su fórmula se expresa como sigue:

$$\sum_{n=1}^N D_n(1+i)^{-n} = \sum_{n=1}^N R_n(1+i)^{-n}$$

En donde:

Dn: Monto de los cobros, deducción de comisiones y otros cargos relacionados con el préstamo.

n: Número de desembolsos.

Rn: Monto financiado desde la fecha de suscripción (préstamo) hasta la fecha de desembolso n.

i: Tasa de interés anual, que incluye intereses, comisiones y otros cargos incluidos en el financiamiento relativo de la operación.

N: Número de pagos.

m: Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo (precio de venta) hasta la del pago n.

ti: Tasa por año efectiva, referido al período de tiempo elegido para expresar las tasas y los números enteros.

Para efectos del cálculo de la TE o TIR, se utilizó el valor de la TIN contratada (sin IVA) (38%/1.13%=33.63%), para efectos de comprobar si la correspondiente TIE cumplió con la LCU. Como resultado de dicha operación se determina que la tasa de 6.59% es la que iguala el valor financiado con el valor actual de las cuotas.

iii) Determinación de la TIE con base en literal b) del Anexo 3 de la NPB4-46:

b) La tasa de interés efectiva deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula siguiente:

$$1 + i_e = (1 + i)^k - 1$$

Siendo:

i: La tasa de interés efectiva anualizada.

k: La tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc.).

n: El número de cuotas en el año.

Se procedió a calcular la TIE en donde $i_e = 6.59\%$, y $k=12$ (cuotas en el año), al sustituir dichos datos por los elementos del crédito tomado como referencia, se obtuvo como resultado una TIE del 115.18% sin IVA y del 130.16% con IVA incluido.

iv) Comparación de la TIE con IVA con la TML vigente publicada por el BCR a la fecha de contratación.

Una vez calculada la TIE con IVA (130.16%) y se compara con la TML vigente (94.28%). El resultado de dicha comparación arrojó que la TIE con IVA del crédito de referencia #30969-2895, estaba por encima de la TML vigente a la fecha de contratación en un porcentaje del 35.88% (130.16%-94.28%=35.88%).

v) Ajuste de Tasa de Interés Nominal = TIN =

Una vez verificado que la TIE sobrepasa la TML vigente, en cumplimiento del artículo 12 de la LCU, la DC procedió a ajustar la TIN de forma gradual, hasta concordar con la TIE que cumpliera con la TML publicada por el BCR (94.28%).

Por lo tanto, la DC determinó que, para el crédito tomado de referencia, la TIN ajustada sería la que se muestra en el siguiente cuadro:

Referencia	Monto desembolsado sin IVA	Tasa de Interés Anual (sin IVA)	Fecha de contrato	Fecha de vencimiento	Cantidad de cuotas	Valor cuota financiamiento	Cuota Garantía	Cuota total (sin IVA)
830969-2895	\$371.83	13.69	01/08/2017	01/12/2018	18	\$22.97	\$9.30	\$31.27

Una vez establecida la TIN, la DC procedió a calcular la TIE, de conformidad a las fórmulas establecidas en los literales n) y b) del Anexo 3 de la NPD-46.

- a) Al calcular la TIR, se estableció que la tasa del 5.19% es la que iguala el valor financiado con el valor actual de las cuotas.
- b) Al sustituir los valores $k=5.19$ y $n=12$ (cuotas del año), se obtiene como resultado una TIE de 83.43% sin IVA y con IVA del 94.28%.
- c) Al comparar la TIE del 94.28% con la TML vigente al momento del otorgamiento del crédito (94.28%), se determina que la TIE es igual a la TML vigente.

C. Aclarado lo anterior, en el cuadro siguiente, se detalla la metodología de cálculo que según el párrafo y la DC se ha utilizado para el recalcado de los intereses:

VERIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DEL RECÁLULO DEL CRÉDITO CON REFERENCIA 85069-2895	
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO SEGUN EL PERITARE	
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO SEGUN LA DC	
1. Determinación de la cuota conforme a las condiciones contractuales. Para efectos del cálculo de la TIE, todos los valores son utilizados sin IVA.	Monto de principal: \$371.83 Valor de intereses sin IVA: 33.63% Valor de cuota (interés y capital): \$26.59 Cuota extrínseca: \$3.20 (sin IVA) Cuota total (interés, capital y extrínseca): \$23.89
2. Ajuste de la TIE. La TIE determinada por la DC era superior a la vigente se procedió a su ajuste.	84.28%
3. Determinación del IVA en la TIE. TIE sin IVA: 94.28% / 1.13 = 83.43%	83.43%
4. Obtenida la TIE sin IVA, se calculó una segunda TIE para el periodo de pago de cuota (mensual). La TIE se conforma a la siguiente fórmula: $k = (1 + (t \cdot k)) / (1 + t)$	62.23%
5. Cálculo de la nueva cuota a partir de la TIE (62.23%). Para efectos del cálculo de la cuota la TIE se convierte en TIN	\$26.47
6. Al valor de la cuota se le disminuye el valor de la extrínseca sin IVA	\$25.95
7. Cálculo de una 2ª TIN (utilizando la fórmula de la TIE)	\$13.69 (sin IVA)
1. Cálculo de la TIE (función TIR en Excel), con base en lo establecido en el literal g) de la NPBA-16.	
2. Determinación de la TIE con base en lo establecido en literal b) del Anexo 3 de la NPBA-16, utilizando la fórmula $k = ((1 + (t \cdot k)) / (1 + t))^{1/n}$. Se procedió a calcular la TIE en donde: $k = 6.59\%$, $t = 12$ (cuotas en el año).	
3. Comparación de la TIE con IVA (30.16%) con la TIE vigente publicada por el BCR a la fecha de contratación (94.28%).	
4. Ajuste de la TIE. La TIE se ajustó a 13.69%, con dicho ajuste se calculó la cuota del préstamo, dando como resultado una cuota de \$23.97 (interés y capital). Para establecer la cuota total se le sumó el costo de la garantía sin IVA (\$3.50), obteniéndose el resultado de \$27.47. La TIE es la única variable que se puede ajustar, debido a esta se modifica la cuota.	
5. Una vez establecida la TIN, se procede a calcular la TIE, conforme a lo establecido en el presente anexo, numeral 1) esto B, tomando en cuenta: a) y b) y c) de conformidad a las fórmulas establecidas en los literales a) y b) del Anexo 3 de la NPBA-16.	
6. Al valor de la cuota se le disminuye el valor de la extrínseca sin IVA	
7. Cálculo de una 2ª TIN (utilizando la fórmula de la TIE)	
8. Cálculo de la TIE o TIR = 3.19%	
9. Al sustituir los valores de: $k = 5.19\%$ y $n = 12$ (cuotas del año), se obtiene como resultado una TIE de 83.43% sin IVA y con IVA del 94.28%.	
10. Comparación de la TIE calculada (94.28%) con la TIE vigente (94.28%)	

Conforme al cuadro anterior, se puede evidenciar el procedimiento utilizado en la metodología establecida tanto por el perito como por la DC; al respecto este Tribunal hace las siguientes valoraciones, para lo cual se auxiliara del cuadro que a continuación se presenta, en el que se detallan las condiciones contractuales del crédito de referencia 830969-2895, según la base de datos proporcionada por la denunciada a la DC (fs. 115 y CD de fs. 116, excel denominado CRÉDITOS Y PAGOS DPC; hoja de cálculo "Créditos", casilla 4.220). Asimismo, se señalan los componentes para el cálculo de la TIE reportados por la proveedora al BCR (CD de fs. 33):

VERIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES E INFORMACIÓN REPORTADA POR GMG AL BCR CRÉDITO DE REFERENCIA 830969-2895			
COMPONENTES DEL CRÉDITO	Base entregada por la DC CD B. 116	Base reportada al BCR DC fs. 33	
Fecha de otorgamiento	01/06/2017	07/06/2017	
Precio del bien de contado (IVA)	\$ 620.17	\$ 609.41 (Monto desembolsado [\$420.17] - Prima [\$200] + Extragarantía [\$189.24], todos los valores incluyen IVA)	
IVA del bien	\$ 71.31	N/R	
Prima con IVA	\$ 200	N/R	
IVA de la Prima	\$ 23.01	N/R	
Monto del crédito (con IVA)	\$ 420.17	\$ 609.41 (Monto desembolsado Extragarantía [\$189.24], todos los valores incluyen IVA)	\$ 420.17 - Prima [\$200] + valores incluyen IVA)
Tasa de interés anual	36% (con IVA)	33.6283% (sin IVA)	
Cuota	\$ 41.50	\$ 41.51 (capital + intereses [\$30.99] + cuota extragarantía [10.51], ambos valores incluyen IVA)	
Plazo	18	18	
Extragarantía (IVA)	\$ 189.24	N/R (No se reportó, debido a que dicho valor fue sumado al monto desembolsado y a la cuota)	
IVA de la garantía	\$ 21.77	N/R	

Respecto al cuadro anterior, este Tribunal ha determinado que, efectivamente, la denunciada reportó información inexacta respecto al crédito de referencia 830969-2895; lo anterior, debido a que el contenido de la información reportada no era conforme a lo requerido en las NTL CU y el Manual Técnico aplicable a la denunciada, con relación a los componentes *monto desembolsado, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota*, circunstancias que no serán analizadas a profundidad en este apartado debido a que en el romano VII de la presente resolución se ha realizado un análisis pormenorizado de las inconsistencias identificadas (en los mismos componentes para el cálculo de la TIE) en los cuatro créditos verificados, que se replican en el presente caso.

En ese sentido, al haber reportado la denunciada montos diferentes a los que correspondían contractualmente, el BCR no identificó el crédito de referencia 830969-2895 dentro de las operaciones crediticias que superaban la TML vigente para el 10mo cálculo. Por lo tanto, dicho crédito fue determinado

por la DC en el complemento de créditos (5,092) que superaban la TML vigente, al momento que se realizó la verificación de la TIE conforme a las condiciones contractuales del mismo.

En ese sentido, al realizarse el cálculo de la TIE del crédito con las condiciones informadas por S.A. de C.V. al BCR, utilizando la Calculadora de Tasa Efectiva Anual -en adelante Calculadora de TIE- puesta a disposición del público en el enlace https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=120, este Tribunal verificó que la TIE calculada con las condiciones contractuales señaladas en el cuadro que a continuación se presenta es de 26.87% Anual.

INFORMACIÓN REPORTADA AL BCR SEGÚN BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR: A LA CD	
CD DE FS. 33, ARCHIVO FORMATO TEXT: J1306141152NS-201706	
Fecha de otorgamiento	01/06/2017
Monto desembolsado	\$609.41 (Monto desembolsado [\$420.17] - Prima [\$200] + Extragarantía [\$189.24], todos los valores incluyen IVA)
Cuota del préstamo	\$41.51 (según) + Interés [\$20.99] + cuota extragarantía [10.51], ambos valores incluyen IVA)
Plazo	18 meses

En atención a lo anterior, a la luz del cálculo de la TIE realizado por el BCR, la TIE del crédito (26.87%) no sobrepasaba la TML vigente a la fecha del otorgamiento del crédito (94.28%). Por lo tanto, el BCR no pudo determinar de forma efectiva la TIE del crédito de referencia 830969-2895, debido a la inexactitud de la información reportada.

Señalado lo anterior, respecto al procedimiento para la verificación y el cálculo de la TIE realizado por la DC, este Tribunal considera importante destacar los siguientes aspectos:

Al identificar la DC, que S.A. de C.V. reportó información inexacta al BCR respecto a los componentes: monto del desembolso, cuota del crédito y otros cargos a la cuota, esta procedió a verificar la TIE del crédito antes señalado, tomando en cuenta las condiciones contractuales reales del mismo (Base de datos CD fs. 116):

Para el cálculo de la TIE, la DC tomó las condiciones contractuales del crédito sin IVA, según se muestra en el cuadro a continuación:

COMPONENTE	CANTIDAD
Monto desembolsado sin IVA	\$371.83
Tasa de interés sin IVA	\$33.63
Valor de cuota (interés y capital)	\$26.59
Cuota extragarantía sin IVA	\$9.30
Cuota total sin IVA (interés, capital y extragarantía)	\$35.89

Con la información detallada en el cuadro anterior, la DC calculó la TIE del crédito referido utilizando la metodología de cálculo establecida en el Anexo 3 de la NPH-4-16:

1- Cálculo la TE o TIR, de conformidad a lo establecido en el literal b) del anexo mencionado, el resultado de dicho cálculo arrojó una TIR del 6.59%.

Respecto al cálculo de la TE o TIR, el perito señaló que la DC calculó la primera TIN. Asimismo, señaló que para efectos del cálculo de la cuota dicha tasa se convierte en TIN.

Sin embargo, en este punto se ha determinado que la DC calculó TE o TIR, con base en el Anexo 3 de la NPBA-46. En dicho anexo se determina que para calcular la Tasa Efectiva Máxima Anualizada: "o) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el cliente (...)"

En ese sentido, la DC señaló que la TIR de 6.59% es la que iguala el valor financiado con el valor actual de las cuotas (\$35.89).

2- Calculada la TE o TIR (6.59%), se procedió a anualizar dicha tasa con base en lo establecido en literal b) del referido anexo, obteniéndose como resultado la TIE del 130.16% (con IVA).

Una vez obtenida la TIE del crédito conforme a las condiciones contractuales verificadas por la DC, se procedió a comparar dicha tasa del 130.16% con la TML vigente que en ese momento era del 94.28%, en consecuencia, se determinó que la TIE estaba por encima de la TML vigente en 35.88%.

En virtud de lo anterior, al realizarse el cálculo de la TIE del crédito con las condiciones contractuales efectivas sin IVA del crédito referido, utilizando la calculadora de la TIE, este Tribunal ha verificado que la TIE del crédito de referencia 830969-2895 era del 130.16% anual, tal y como lo determinó la DC.

Respecto a lo anterior, este Tribunal determina que en esta primera parte la DC calculó la TIE conforme al procedimiento señalado en el Anexo 3 de la NPBA-46, tomando en cuenta las condiciones efectivas del crédito de conformidad a lo requerido en las NTLCU (Art. 7) y el Manual Técnico para la remisión de información aplicable a la denunciada.

Habiendo verificado la DC que la TIE (130.16%) sobrepasa la TML vigente al momento de la contratación (94.28%), procedió a realizar los ajustes correspondientes.

En tal sentido, la TIN se ajustó a 13.69%. Con la TIN ajustada (13.69%), se calculó la cuota, dando como resultado una cuota de \$22.97 (interés y capital). Sin embargo, para determinar la cuota total del préstamo se le sumó el costo de la garantía sin IVA (\$9.30), obteniéndose el resultado de \$32.27.

En este punto, el perito señaló que se calculó una segunda TIN del 13.69%. Sin embargo, este Tribunal ha determinado que solo se ajustó una vez la TIN, pues en el primer caso señalado lo que se calculó fue la TE o TIR conforme al literal a) del Anexo 3 de la NPBA-46.

Una vez establecida la TIN ajustada (13.69%), se calculó la TE o TIR, de conformidad a lo establecido en el literal b) del anexo mencionado, el resultado de dicho cálculo arrojó una TIR del 5.19%.

En ese sentido, la DC señaló que la TIR de 5.19% es la que iguala el valor financiado con el valor actual de las cuotas (\$32.27).

12
7
A

Calculada la TE o TIR (5.19%), se procedió a anualizar dicha tasa con base en lo establecido en literal b) del referido anexo, obteniéndose como resultado la TIE del 83.43% (sin IVA) y con IVA del 94.28%. Comparación de la TIE calculada (94.28%) con la TML Vigente (94.28%).

En atención a lo antes señalado este Tribunal ha verificado que no existe la incongruencia señalada por el perito en el recálculo realizado por la DC, debido a que se ha verificado que dicha institución solo ajustó una vez la TIN con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la LCU.

En otro punto, se puede advertir que en el cálculo realizado por el perito todos los montos utilizados por este para el cálculo de la TIE incluyen el IVA, a diferencia de la DC que ha excluido el valor del IVA de los componentes: *monto desembolsado, cuota, tasa nominal y cuota extragarantía.*

Asimismo, según lo señalado por el perito en el proceso de recálculo realizado por la DC se calcularon dos TIN, la primera 62.23% y la segunda de 13.69%. Sin embargo, este Tribunal determinó -paso a paso- el procedimiento realizado por dicha institución, identificando que el valor calculado por la DC y que arrojó el porcentaje del 6.59% no corresponde al cálculo de la TIN, sino al cálculo de la TE o TIR conforme al literal a) del Anexo 3 de la NPB4-46. Por lo tanto, la TIN se ajustó una sola vez (13.69%).

En conclusión, con base en lo explicado en el numeral 2 de la página anterior, este Tribunal ha verificado que la DC solo ajustó la TIN una vez y sobre la base de ese ajuste se realizó la reconstrucción de los intereses nominales.

Respecto a la conclusión b) del petito: "(...) *Para el caso de A. de C. P., no aplica el valor de la cuota de garantía como parte de la cuota, debido a que la misma fue pactada o contratada con otra empresa y por lo tanto no forma parte del crédito. Es así que al no tener otros valores que considerar como parte de la cuota de capital e intereses, la tasa efectiva de sus créditos debe ser igual a la tasa nominal y al ser su tasa nominal menor a la Tasa Máxima Legal Vigente, se concluye que no existe el presunto incumplimiento atribuido a la Sociedad (...)*"; este Tribunal reitera que, por medio de dicha hipótesis el perito pretende establecer que la TIN y la TIE son equivalentes si no se cobra ninguna otra comisión; sin embargo, es preciso aclarar que en materia financiera la TIN y la TIE son tasas diferentes. La TIN es el porcentaje fijo que se pacta como concepto de pago por el dinero prestado no incluye gastos financieros ni comisiones, mientras la TIE es el tipo de interés que indica el costo o rendimiento efectivo de un producto. Asimismo, la TIE se calcula de acuerdo a una fórmula matemática normalizada que tiene en cuenta el tipo de interés nominal de la operación, la frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, semestrales, etc.) las comisiones y otros cargos.

La TIN sirve como un indicador informativo; por el contrario, la TIE que incluye otros datos como comisiones, cargos, seguros y garantías, le aporta a los consumidores una visión más certera y clara de cuánto le cuesta su crédito. En ese sentido, en términos financieros la TIN no puede ser igual a la TIE.

Con relación a que la denunciada no aplica el valor de la garantía como parte de la cuota, debido a que la misma fue pactada o contratada con otra empresa, por lo tanto, no forma parte del crédito, este Tribunal al

verificar en la base de pagos de (CD. fs. 116); respecto al crédito de referencia 830969-2895, determinó lo siguiente:

CRÉDITO DE REFERENCIA 830969-2895			
Fecha de aplicación de pago	Número de Ticket	Monto Garantía	IVA de la Garantía
01/07/2017	4537734	\$9.31	\$1.21
01/08/2017	4631520	\$9.31	\$1.21
30/08/2017	4713300	\$9.31	\$1.21
02/10/2017	4807790	\$9.31	\$1.21
01/11/2017	4897996	\$9.31	\$1.21
30/11/2017	4980136	\$9.31	\$1.21
08/12/2017	5006831	\$9.31	\$1.21
TOTAL CONCEPTO DE EXTRAGARANTÍA		\$111.61	\$14.34

Que por cada pago realizado por el consumidor al crédito antes citado, S.A. de C.V. aplicó el pago en concepto de monto de garantía (\$9.31) e IVA de la garantía (\$1.21); determinándose que dicha cuota es un cargo fijo que se aplica por la prestación del servicio de extragarantía, que aunque no es prestado por la denunciada, dicho monto en concepto de la extragarantía debe ser considerado en el cálculo de la TIE.

Asimismo, con base en lo anterior y en congruencia con lo señalado en el presente apartado, específicamente en los numerales 4) y 6), se ha acreditado que la denunciada sí considera la extragarantía para el establecimiento de la cuota del crédito.

Finalmente, el perito señaló que la diferencia entre calcular la TIE a partir de la TIR para la aplicación de la L.CU y la fórmula establecida en las NTLCU, refleja una diferencia significativa entre ambos resultados. Respecto a lo anterior, este Tribunal se remite a lo expresado en el numeral 10) del presente apartado, reiterando que la DC aplicó el procedimiento para el cálculo de la Tasa Efectiva Máxima Anual establecido en los literales a) y b) del Anexo 3 de la NPB4-16. Por lo tanto, ha determinado que dicho peritaje no ha logrado desacreditar la imputación que se le ha realizado a la denunciada respecto a los cobros indebidos de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

12) Acta de Audiencia Especial de producción o práctica de la prueba pericial (fs. 2,521-2,526) y soporte audio visual de dicha audiencia contenido en el CD. (fs. 2,527); en los que consta el deslize de la prueba siguiente: i) "Informe de Resultados de Verificación del cumplimiento de la Ley Contra de la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero" (fs. 2,190-2,221); ii) "Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros" (fs. 2,364-2,369); iii) "Peritaje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no

7
7

regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero" FEBRERO 2020 (fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376); y iv) ampliación de peritaje de fs. 2,438.

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES RELATIVAS A COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá finalizar –en el caso en particular– según lo establecido en las letras A y B del romano VIII de la presente resolución–, si el cobro de intereses denunciados se encuentra o no justificado contractual o legalmente.

Previo a realizar dicho análisis este Tribunal tiene a bien traer colación, que conforme a lo señalado en el numeral 10), letra B del romano VIII de la presente resolución, se ha acreditado en el presente procedimiento que la denunciada

S.A. de C.V., es una empresa que se dedica al otorgamiento de créditos para la adquisición de bienes muebles, por lo cual, de conformidad al artículo 5 de la LCU sus operaciones crediticias corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio.

En ese sentido, con base en el inciso primero del artículo 12-B de la LPC, los proveedores que vendan bienes muebles a plazo o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos, directamente o por medio de terceros, deberán cumplir las mismas obligaciones indicadas en la LPC para los proveedores de servicios financieros.

En razón de dicha disposición, la denunciada al otorgar créditos para la adquisición de bienes muebles tiene que cumplir con las obligaciones especiales señaladas en el artículo 19 de la LPC para los proveedores de servicios financieros, en virtud de lo cual, está obligada –entre otros aspectos– a: "a) Cobrar sólo los intereses (...) que hubieren sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidas en el contrato, y conforme a ley," y "f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario (...)"

Por otro lado, en el ejercicio de su actividad comercial la denunciada –otorgamiento de créditos– con base en la letra e) del artículo 18 de la LPC, tiene prohibido ejecutar cobros indebidos. Como este Tribunal lo ha señalado en la letra A de este romano VIII, el carácter indebido del cobro se fundamenta en el hecho que no sea exigible, que sea ilícito o falta de equidad; es que no se puede acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Aclarado lo anterior, este Tribunal procederá a analizar si en este caso se han configurado las infracciones siguientes:

- 1) Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC "cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios", en relación al artículo 12 de la misma ley, este Tribunal, ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,190-2,221; que S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses por aplicar una metodología de cálculo contraria a la LPC.

Lo anterior, debido a que la DC en aplicación de los artículos 12 y 19 (letras a) y f) LPC, recalculó el complemento de los créditos otorgados por la sociedad denunciada entre junio y noviembre de 2017 (que no superaban la TML vigente), según se detalla en cuadro 5 de la denuncia; y por medio de dicha reconstrucción se comprobó en 507 créditos el cobro indebido de intereses por un monto de \$10,500.23 resultante de comparar el saldo de capital del crédito recalculado por la DC (en los créditos que no superaban la TML vigente), según la metodología descrita en el románico VII del informe, románico VIII, apartado B, número 9, románico VII, literal f) del presente de la presente resolución, con el saldo del crédito registrado en la base de datos de pagos que entregó S.A. de C.V. a la DC el 27/04/2018 ubicada en fs. 115-116; en virtud que, la proveedora no calculó los intereses sobre la base del año calendario, es decir, 365 días o 366 días—si es año bisiesto—, lo cual contraviene la LPC.

En el anexo 5 del informe (fs. 2,219) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinado en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario; y en Anexo 6 contenido en el CD de fs. 2,219 vuelto, se encuentra el archivo denominado "Cobro indebido por incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor", con el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito, identificados por cada uno de los 507 créditos afectados.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$10,500.23 en un total de 507 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 106 de la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los que se hubieren realizado el último cobro a partir del 21/11/2017 hasta el 22/04/2018, en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$10,499.71 dólares, se redujo a \$10,413.69 dólares, que corresponden a un total de 478 consumidores afectados de un total de 487 créditos.

Es oportuno advertir, que la infracción antes analizada no fue desvirtuada por los apoderados de la denunciada, ya que la prueba presentada, consistente en: (i) Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros" (fs. 2,364-2,369); (ii) Peritaje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero FEBRERO 2020 (fs. 2,370-2,375 y CD de fs. 2,376); y (iii) ampliación de peritaje de fs. 2,438; está orientada a desvirtuar la metodología de cálculo de la TIE, y no al cobro indebido de intereses nominales por utilizar una metodología contraria al artículo 12 de la LPC.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de la reconstrucción de intereses que realizó la DC aplicando los criterios establecidos en el artículo 12 y 19 (letra f) de la LPC, que la denunciada cobró intereses en contravención al artículo 12 de la LPC, que determina que en los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos pago por cuotas o al vencimiento, los intereses se calcularán con base en el año calendario.

En ese sentido, la denunciada incumplió la obligación establecida en el artículo 19 letra a) de la LPC, debido a que no calculó los intereses conforme a lo regulado en el artículo 12 y 19 letra f) de la referida ley, por lo cual, dichos incumplimientos han dado lugar a que se configure en el presente caso la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la misma norma que determina "*Son infracciones muy graves (...) d) Cobrar intereses (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios.*"

En consecuencia, resulta procedente *sanctionar* a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, *ordenar la devolución* de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$10,413.69 dólares, que corresponden a un total de 478 consumidores afectados de un total de 487 créditos como consecuencia de dicha infracción. :

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC, en los cuales se identificó el cobro de intereses en contravención a los artículos, 12, 19 letras a) y f) de la LPC.

Handwritten signature or initials.

Resumen - Cuentas por Reconstrucción DUC
 Generado desde el periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

		Reconstrucción Definitiva del Consumidor				Dólar CUC			
	Pago	IVA Interés Corriente	Interés Corriente	Abono a Capital	Saldo de Capital	IVA Interés Corriente	Interés Corriente	Saldo de Capital	Saldo de Capital
2017	01/01/2017	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
	31/12/2017	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 23,304.00	\$ 23,304.00
2018	01/01/2018	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 1,452.75	\$ 23,304.00	\$ 23,304.00	\$ 23,304.00
	31/12/2018	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 46,608.00	\$ 46,608.00
2019	01/01/2019	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 2,905.50	\$ 46,608.00	\$ 46,608.00	\$ 46,608.00
	31/12/2019	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 70,912.00	\$ 70,912.00
2020	01/01/2020	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 4,358.25	\$ 70,912.00	\$ 70,912.00	\$ 70,912.00
	31/12/2020	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 141,824.00	\$ 141,824.00
2021	01/01/2021	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 8,716.50	\$ 141,824.00	\$ 141,824.00	\$ 141,824.00
	31/12/2021	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 212,736.00	\$ 212,736.00
2022	01/01/2022	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 13,074.75	\$ 212,736.00	\$ 212,736.00	\$ 212,736.00
	31/12/2022	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 283,648.00	\$ 283,648.00
2023	01/01/2023	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 17,433.00	\$ 283,648.00	\$ 283,648.00	\$ 283,648.00
	31/12/2023	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 354,560.00	\$ 354,560.00
2024	01/01/2024	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 21,791.25	\$ 354,560.00	\$ 354,560.00	\$ 354,560.00
	31/12/2024	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 425,472.00	\$ 425,472.00
2025	01/01/2025	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 26,149.50	\$ 425,472.00	\$ 425,472.00	\$ 425,472.00
	31/12/2025	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 496,384.00	\$ 496,384.00
2026	01/01/2026	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 30,507.75	\$ 496,384.00	\$ 496,384.00	\$ 496,384.00
	31/12/2026	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 567,296.00	\$ 567,296.00
2027	01/01/2027	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 34,866.00	\$ 567,296.00	\$ 567,296.00	\$ 567,296.00
	31/12/2027	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 638,208.00	\$ 638,208.00
2028	01/01/2028	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 39,224.25	\$ 638,208.00	\$ 638,208.00	\$ 638,208.00
	31/12/2028	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 709,120.00	\$ 709,120.00
2029	01/01/2029	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 43,582.50	\$ 709,120.00	\$ 709,120.00	\$ 709,120.00
	31/12/2029	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 780,032.00	\$ 780,032.00
2030	01/01/2030	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 47,940.75	\$ 780,032.00	\$ 780,032.00	\$ 780,032.00
	31/12/2030	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 850,944.00	\$ 850,944.00
2031	01/01/2031	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 52,299.00	\$ 850,944.00	\$ 850,944.00	\$ 850,944.00
	31/12/2031	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 921,856.00	\$ 921,856.00
2032	01/01/2032	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 56,657.25	\$ 921,856.00	\$ 921,856.00	\$ 921,856.00
	31/12/2032	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 992,768.00	\$ 992,768.00
2033	01/01/2033	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 61,015.50	\$ 992,768.00	\$ 992,768.00	\$ 992,768.00
	31/12/2033	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 1,063,680.00	\$ 1,063,680.00
2034	01/01/2034	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 65,373.75	\$ 1,063,680.00	\$ 1,063,680.00	\$ 1,063,680.00
	31/12/2034	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 1,134,592.00	\$ 1,134,592.00
2035	01/01/2035	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 69,732.00	\$ 1,134,592.00	\$ 1,134,592.00	\$ 1,134,592.00
	31/12/2035	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 1,205,504.00	\$ 1,205,504.00
2036	01/01/2036	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 74,090.25	\$ 1,205,504.00	\$ 1,205,504.00	\$ 1,205,504.00
	31/12/2036	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 1,276,416.00	\$ 1,276,416.00
2037	01/01/2037	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 78,448.50	\$ 1,276,416.00	\$ 1,276,416.00	\$ 1,276,416.00
	31/12/2037	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 1,347,328.00	\$ 1,347,328.00
2038	01/01/2038	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 82,806.75	\$ 1,347,328.00	\$ 1,347,328.00	\$ 1,347,328.00
	31/12/2038	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 1,418,240.00	\$ 1,418,240.00
2039	01/01/2039	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 87,165.00	\$ 1,418,240.00	\$ 1,418,240.00	\$ 1,418,240.00
	31/12/2039	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 1,489,152.00	\$ 1,489,152.00
2040	01/01/2040	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 91,523.25	\$ 1,489,152.00	\$ 1,489,152.00	\$ 1,489,152.00
	31/12/2040	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 1,560,064.00	\$ 1,560,064.00
2041	01/01/2041	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 95,881.50	\$ 1,560,064.00	\$ 1,560,064.00	\$ 1,560,064.00
	31/12/2041	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 1,630,976.00	\$ 1,630,976.00
2042	01/01/2042	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 100,239.75	\$ 1,630,976.00	\$ 1,630,976.00	\$ 1,630,976.00
	31/12/2042	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 1,701,888.00	\$ 1,701,888.00
2043	01/01/2043	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 104,598.00	\$ 1,701,888.00	\$ 1,701,888.00	\$ 1,701,888.00
	31/12/2043	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 1,772,800.00	\$ 1,772,800.00
2044	01/01/2044	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 108,956.25	\$ 1,772,800.00	\$ 1,772,800.00	\$ 1,772,800.00
	31/12/2044	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 1,843,712.00	\$ 1,843,712.00
2045	01/01/2045	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 113,314.50	\$ 1,843,712.00	\$ 1,843,712.00	\$ 1,843,712.00
	31/12/2045	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 1,914,624.00	\$ 1,914,624.00
2046	01/01/2046	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 117,672.75	\$ 1,914,624.00	\$ 1,914,624.00	\$ 1,914,624.00
	31/12/2046	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 1,985,536.00	\$ 1,985,536.00
2047	01/01/2047	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 122,031.00	\$ 1,985,536.00	\$ 1,985,536.00	\$ 1,985,536.00
	31/12/2047	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 2,056,448.00	\$ 2,056,448.00
2048	01/01/2048	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 126,389.25	\$ 2,056,448.00	\$ 2,056,448.00	\$ 2,056,448.00
	31/12/2048	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 2,127,360.00	\$ 2,127,360.00
2049	01/01/2049	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 130,747.50	\$ 2,127,360.00	\$ 2,127,360.00	\$ 2,127,360.00
	31/12/2049	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 2,198,272.00	\$ 2,198,272.00
2050	01/01/2050	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 135,105.75	\$ 2,198,272.00	\$ 2,198,272.00	\$ 2,198,272.00
	31/12/2050	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 2,269,184.00	\$ 2,269,184.00
2051	01/01/2051	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 139,464.00	\$ 2,269,184.00	\$ 2,269,184.00	\$ 2,269,184.00
	31/12/2051	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 2,340,096.00	\$ 2,340,096.00
2052	01/01/2052	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 143,822.25	\$ 2,340,096.00	\$ 2,340,096.00	\$ 2,340,096.00
	31/12/2052	\$ 148,180.50	\$ 2,411,008.00	\$ 148,180.50	\$ 2,411,008.00	\$ 148			

Establecido lo anterior, mediante la información contenida en el Anexo 5: Cobro indebido por mes y año, incumplimiento a la LPC y el Anexo 6 consistente en CD con el detalle del cobro indebido por incumplimiento a la LPC, se detalla la lista de clientes –por referencia de crédito– que resultaron afectados por la comisión de dicha infracción; créditos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 21/11/2017 al 22/04/2018 (objeto de conocimiento delimitado por este TS). Dicha información se encuentra consignada en el disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,307.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2º de la LPA que determina, respecto al empleo de tecnologías de la información, que *“La Administración Pública deberá implementar los mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de sus competencias y los derechos de los administrados (...)”*; este Tribunal procedió a individualizar los 478 consumidores afectados por los cobros indebidos realizados por S.A. de C.V en 487 créditos, que han sido acreditados en el presente procedimiento, consignándolo en el CD ANEXO, que forma parte integrante de esta resolución, el cual contiene archivo en formato excel denominado: *“1- Cobros indebidos artículo 12 LPC”*.

- 2) Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC *“(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas efectuar cobros indebidos, este Tribunal ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,190-2,221, que S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos.

Lo anterior, debido a que la DC –utilizando la metodología de cálculo regulada en los artículos 14 y 17 de las NTLCU y descrita en el Anexo 3 de la NPB4-46– acreditó el cobro indebido en 26,361 créditos, por un monto de \$750,052,82 efectuado por S.A. de C.V. al cobrar una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos, en contravención a la LCU y la LPC. Esto, en vista que, en los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pago por cuotas o al vencimiento del plazo, los proveedores están obligados –entre otros aspectos– a no efectuar cobros de intereses que superen la TML establecida por el BCR.

En el caso de mérito, el monto de los intereses cobrados en exceso de la TML vigente fue comprobado mediante la reconstrucción de los intereses de los créditos analizados, utilizando la TIN ajustada y la cuota de los créditos recalculada con dicha tasa.

Es importante destacar que, de los 26,361 créditos en referencia, la cantidad de 21,269 correspondían a los créditos reportados por el BCR (fs. 27-28) y 5,092 correspondían al complemento de créditos revisado por la DC (fs. 15-16).

En el Anexo 3 del informe (fs. 2,218) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinándose los cobros indebidos en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario.

Asimismo, en el Anexo 4 del informe ubicado en disco compacto de fs. 2,218 vuelto, se encuentra un archivo en formato excel, donde se presenta el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito identificados para cada uno de los créditos afectados.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$750,052.82 en un total de 26,361 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 106 de la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 21/11/2017 hasta el 22/04/2018; en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$749,584.31 dólares, quedó reducido a \$725,370.96 dólares, que corresponden a un total de 20,618 consumidores afectados de un total de 23,242 créditos.

Es oportuno advertir, que el hecho imputado a la proveedora no fue desvirtuado por los apoderados de la denunciada, ya que la prueba presentada, consistente en: (i) Peritaje técnico respecto al método utilizado para determinar la tasa de interés efectiva, entre otros" (fs. 2,364-2,369); (ii) Peritaje técnico de verificación del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero" FEBRERO 2020 (fs. 2,370-2,375 y CD. de fs. 2,376); y (iii) ampliación de peritaje de fs. 2,438; está orientada a desvirtuar la metodología de cálculo de la TIE, y conforme se estableció con los elementos probatorios -previamente señalados- la metodología utilizada por la DC para el cálculo de la TIE es la regulada en los artículos 14 y 17 de las NTLCU y descrita en el Anexo 3 de la NPD-16; es decir, conforme lo requerido legalmente. Asimismo, que la metodología utilizada es pertinente para el cálculo de la TIE conforme a lo establecido por el BCR en su opinión técnica.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio del recálculo de intereses que realizó la DC aplicando la metodología establecida en el apartado VII del informe antes relacionado (cálculo de la TIE, Ajuste de TN y cuota de los créditos identificados con TIE superior a la TML vigente), que la denunciada cobró intereses aplicando una TIE superior a la TML vigente en un total de 23,242 créditos, incumpliendo el artículo 12 de la LCU, que determina respecto al cobro de intereses, que a partir de la entrada en vigencia de dicha ley todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR, caso contrario, será considerado interés usurero.

Conforme a lo anterior, el cobro de intereses efectuado en aplicación de una TIE superior a la TML vigente está prohibido por la LCU; por consiguiente, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra e) de la LPC; debido a que la porción de intereses cobrada en exceso de la TML vigente es un cobro que no está legitimado por la Ley.

En consecuencia, la denunciada al efectuar tal cobro indebido incumplió con lo establecido en el artículo 18 letra e) de la LPC; dando lugar a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo

44 letra c) de la misma ley que determina "Son infracciones muy graves (...) c) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores."

Por consiguiente, resulta procedente *sanccionar* a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, *ordenar la devolución* de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$725,470.96 dólares; que corresponde a un total de 20,618 consumidores afectados de un total de 23,242 créditos.

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC, en los cuales se identificó el cobro de intereses superiores a la TML vigente, en contravención al artículo 18 letra c) de la LPC.

Informe de la Comisi6n de Vigilancia de la Banca
 y Seguros de la Republica Dominicana
 para el periodo de 1997 a 1998

Resumen de los Estados de Cuenta

Cuenta	Activo		Pasivo		Reserva		Capital	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo
100	100	100	100	100	100	100	100	100
101	101	101	101	101	101	101	101	101
102	102	102	102	102	102	102	102	102
103	103	103	103	103	103	103	103	103
104	104	104	104	104	104	104	104	104
105	105	105	105	105	105	105	105	105
106	106	106	106	106	106	106	106	106
107	107	107	107	107	107	107	107	107
108	108	108	108	108	108	108	108	108
109	109	109	109	109	109	109	109	109
110	110	110	110	110	110	110	110	110
111	111	111	111	111	111	111	111	111
112	112	112	112	112	112	112	112	112
113	113	113	113	113	113	113	113	113
114	114	114	114	114	114	114	114	114
115	115	115	115	115	115	115	115	115
116	116	116	116	116	116	116	116	116
117	117	117	117	117	117	117	117	117
118	118	118	118	118	118	118	118	118
119	119	119	119	119	119	119	119	119
120	120	120	120	120	120	120	120	120
121	121	121	121	121	121	121	121	121
122	122	122	122	122	122	122	122	122
123	123	123	123	123	123	123	123	123
124	124	124	124	124	124	124	124	124
125	125	125	125	125	125	125	125	125
126	126	126	126	126	126	126	126	126
127	127	127	127	127	127	127	127	127
128	128	128	128	128	128	128	128	128
129	129	129	129	129	129	129	129	129
130	130	130	130	130	130	130	130	130
131	131	131	131	131	131	131	131	131
132	132	132	132	132	132	132	132	132
133	133	133	133	133	133	133	133	133
134	134	134	134	134	134	134	134	134
135	135	135	135	135	135	135	135	135
136	136	136	136	136	136	136	136	136
137	137	137	137	137	137	137	137	137
138	138	138	138	138	138	138	138	138
139	139	139	139	139	139	139	139	139
140	140	140	140	140	140	140	140	140
141	141	141	141	141	141	141	141	141
142	142	142	142	142	142	142	142	142
143	143	143	143	143	143	143	143	143
144	144	144	144	144	144	144	144	144
145	145	145	145	145	145	145	145	145
146	146	146	146	146	146	146	146	146
147	147	147	147	147	147	147	147	147
148	148	148	148	148	148	148	148	148
149	149	149	149	149	149	149	149	149
150	150	150	150	150	150	150	150	150
151	151	151	151	151	151	151	151	151
152	152	152	152	152	152	152	152	152
153	153	153	153	153	153	153	153	153
154	154	154	154	154	154	154	154	154
155	155	155	155	155	155	155	155	155
156	156	156	156	156	156	156	156	156
157	157	157	157	157	157	157	157	157
158	158	158	158	158	158	158	158	158
159	159	159	159	159	159	159	159	159
160	160	160	160	160	160	160	160	160
161	161	161	161	161	161	161	161	161
162	162	162	162	162	162	162	162	162
163	163	163	163	163	163	163	163	163
164	164	164	164	164	164	164	164	164
165	165	165	165	165	165	165	165	165
166	166	166	166	166	166	166	166	166
167	167	167	167	167	167	167	167	167
168	168	168	168	168	168	168	168	168
169	169	169	169	169	169	169	169	169
170	170	170	170	170	170	170	170	170
171	171	171	171	171	171	171	171	171
172	172	172	172	172	172	172	172	172
173	173	173	173	173	173	173	173	173
174	174	174	174	174	174	174	174	174
175	175	175	175	175	175	175	175	175
176	176	176	176	176	176	176	176	176
177	177	177	177	177	177	177	177	177
178	178	178	178	178	178	178	178	178
179	179	179	179	179	179	179	179	179
180	180	180	180	180	180	180	180	180
181	181	181	181	181	181	181	181	181
182	182	182	182	182	182	182	182	182
183	183	183	183	183	183	183	183	183
184	184	184	184	184	184	184	184	184
185	185	185	185	185	185	185	185	185
186	186	186	186	186	186	186	186	186
187	187	187	187	187	187	187	187	187
188	188	188	188	188	188	188	188	188
189	189	189	189	189	189	189	189	189
190	190	190	190	190	190	190	190	190
191	191	191	191	191	191	191	191	191
192	192	192	192	192	192	192	192	192
193	193	193	193	193	193	193	193	193
194	194	194	194	194	194	194	194	194
195	195	195	195	195	195	195	195	195
196	196	196	196	196	196	196	196	196
197	197	197	197	197	197	197	197	197
198	198	198	198	198	198	198	198	198
199	199	199	199	199	199	199	199	199
200	200	200	200	200	200	200	200	200

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconocido (saldo que debia pagar cada cliente segun auditoria) y el saldo de
 cobrado) existio una clara diferencia con los intereses realizados por la D.C. debido a que la denunciada cobro intereses sin aplicacion de
 una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratacion de los creditos. Asimismo, refleja los meses no prescritos que este Tribunal delimito en la
 resolucion de fs. 229 y 2306 (fs. 2307) el monto de creditos, lo cobrado inapropiadamente en cada mes, y, el monto a devolver.

Establecido lo anterior, mediante la información contenida en el Anexo 3. Cobro indebido por mes y año, incumplimiento a la LPC y el Anexo 4 consistente en CD con el detalle del cobro indebido por incumplimiento a la LCU, se detalla la lista de clientes -por referencia de créditos- que resultaron afectados por la comisión de dicha infracción; en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018 (objeto de conocimiento delimitado por este TS). Dicha información se encuentra consignada en el disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2307.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2º de la LPA -antes referido-; este Tribunal procedió a individualizar los 20,618 consumidores afectados por los cobros indebidos realizados por

A. de C.V en 23,242 créditos, que han sido acreditados en el presente procedimiento, consignándolo en el CD ANEXO, que forma parte integrante de esta resolución, el cual contiene archivo en formato excel denominado "2- Cobros indebidos artículo 18 letra c) LPC".

D. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA D) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 12-A DE LA MISMA LEY.

Por otra parte, a la proveedor denunciada se le atribuye también la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)" en relación al artículo 12-A de la misma ley, que establece: "Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)". En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearla la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

De lo expuesto, se colige que por servicio adicional, se entenderá, aquel que es diferente del servicio principal contratado, no siendo suficiente con que reúna esa calidad o se describa como tal, sino también, que el proveedor proporcione tal servicio.

En ese sentido, si la comisión corresponde a una actividad que no constituye un servicio o es un servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, porque resulta necesario para que el contrato cumpla con su objeto, el cobro de la misma no tiene razón de ser, ya que no se trata de un servicio adicional.

Ahora bien, cuando se trate de recargos, su procedencia dependerá de que el cobro por los mismos corresponda o tenga como causa un incumplimiento contractual de parte del consumidor; y para tal efecto, se requiere, de forma indispensable, que dicho cobro haya sido previamente pactado en el contrato respectivo.

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC; lo que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

En línea con lo expuesto ampliamente en el romano IV, letra A, número 3 de la presente resolución, respecto de dicha infracción, la proveedora, a través de sus apoderados, ejerció su derecho de defensa mediante los escritos de fs. 2,311 al 2,317 y de fs. 2,586 al 2,600.

En síntesis, los apoderados de la denunciada manifestaron que, a su criterio, se catalogaba al cobro denunciado como una "comisión", cuando la denunciada en ningún momento cobra esta comisión, afirmando que lo que cobra es un "CARGO ADMINISTRATIVO", el cual se cobra por el incumplimiento de pago, razón por la cual la proveedora no cobra interés moratorio.

Agregaron, que dicho cargo administrativo se encuentra debidamente detallado en el "Contrato de Apertura de Línea de Crédito", en su cláusula sexta, que establece: "Comisiones y otros cargos: El acreditado acepta expresamente a cancelar comisiones y otros cargos por concepto de servicios administrativos en los cuales incurra el Acreditante por recordatorios de pago o cumplimiento de obligaciones por parte del Acreditado. Estas sumas se encuentran indicadas en el Anexo-L que forma parte integrante del presente contrato y ha sido firmado por ambas partes en señal de conformidad."

Consideran que dicho cargo administrativo es legal y se encuentra en cumplimiento del artículo 12-A de la LPC, que regula: "Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. (...) Únicamente procederá el cobro por recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)".

Reiteraron que dicho cargo es una penalidad que se cobra al consumidor por el no pago o pago tardío de su obligación.

En vista que lo argumentado por los apoderados de la denunciada, respecto a que los cobros denunciados han sido realizados conforme a la LPC, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, tal argumento será analizado en los siguientes apartados.

E. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN PREVISTA EN EL ART. 44 LETRA D) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 12-A DE LA MISMA LEY.

Respecto a este señalamiento, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Carta de fecha 27/04/2018 (fs. 114), suscrita por el Ingeniero Gerente de S.A. de C.V., mediante la cual, informa a la Coordinación de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, que la comisión pactada en contratos es hasta un máximo de \$15, pero aclaramos que las comisiones cargadas a los créditos

únicamente se hacen efectivas por incumplimientos en las condiciones de pago y éstas dependen del valor de la cuota del crédito, las cuales son menores a \$15.

2. Disco compacto (fs. 116) que contiene documento en formato Excel denominado "BASE DE CRÉDITOS Y PAGOS DPC", mediante el cual se identifican 13,628 créditos en los cuales la proveedora ha realizado el cobro de comisión por recuperación, cuyos cobros oscilan entre \$0.04 hasta \$116.82, valor sin IVA aplicado.
3. Disco compacto (fs. 135) que contiene documento en formato Excel denominado "GESTIONES PARA DPC MAYO 2018", documento en el que se ha detallado una muestra de 18 referencias crediticias en las que la proveedora realizó un cargo por mora en los créditos con referencia: (i) 833612, 840487, 846375, 849618, 844945, 842245, 855582, 854208, 859022 y 861936 por haber realizado una promesa de pago; (ii) 848746 por haber realizado un contacto sin promesa y por haber realizado una promesa de pago; (iii) 855242 por haber dejado un mensaje sin devolución de llamada y por realizar una llamada a un teléfono ocupado no contesta; (iv) 867617 "empleado", sin profundizar a qué se hace referencia con dicho concepto; (v) 837330 por incumplir una promesa y por realizar una promesa de pago; (vi) 835127, 843909 y 853637 por realizar una llamada a un teléfono ocupado no contesta; y, 855932 por realizar una llamada a un teléfono ocupado no contesta y por haber realizado una promesa de pago.
4. Copia de "Contrato de apertura de línea de crédito" con referencia 849618, 844945 y 842245 (fs. 677 al 679, 697 al 699 y 1622 al 1626), en los que consta la "Cláusula Sexta: Comisiones y otros cargos. El acreditado acepta expresamente cancelar comisiones y otros cargos por concepto de los servicios administrativos en los cuales incurra el acreditante por recordatorios de pago o cumplimiento de obligaciones por parte del Acreditado. Estas sumas se encuentran indicadas en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente contrato y ha sido firmado por ambas partes en señal de conformidad".
5. Copia de "Contrato de venta al crédito" con referencia 867617 (fs. 1309 al 1310), en el que consta la cláusula "IX: COMISIONES: SI EL DEUDOR entrara en mora, por este medio acepta cancelar la comisión de hasta QUINCE CON 0/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA MÁS IVA (US\$15.00) por las gestiones de recuperación que el acreedor realice, pudiendo ser llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto a celular, correos electrónicos, envío de cartas, y cualesquier otro medio que el acreedor escoja para el cobro de la cuota o cuotas en mora".
6. Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra La Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- (fs. 2190 al 2221), mediante el cual se logró determinar el periodo, cantidad de consumidores afectados y monto total cobrado por la proveedora en relación a la comisión denunciada, entre otros aspectos.

F. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN PREVISTA EN EL ART. 44 LETRA D) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 12-A DE LA MISMA LEY.

A. Establecido lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar -en el caso en particular-, si el cobro denunciado corresponde efectivamente a una comisión; y por consiguiente, delimitar si el cobro efectuado por

la proveedora es en virtud de un servicio adicional prestado o, si por el contrario, el mismo es parte integrante de la naturaleza del contrato celebrado, es decir, que para que se lleve a cabo el objeto principal de dicha relación jurídica es imperioso tal servicio; en cuyo caso, se trataría de un elemento inherente del contrato. Además de verificar que la misma se encuentre identificada y descrita en el contrato.

B. Así, con base en los elementos probatorios señalados en la letra E del presente apartado (VIII), ha quedado comprobado:

1. Que el cobro por gestión para recuperación de deuda efectivamente se encuentra incluido dentro de la cláusula sexta del "Contrato de apertura de línea de crédito" con referencias 849618, 844945 y 842245 (fs. 677 al 679, 697 al 699 y 1622 al 1626). Así como en la cláusula IX del "Contrato de venta al crédito" con referencia 867617 (fs. 1309 al 1310), documentos en los que además consta la firma de los consumidores, como señal de aceptación del contenido de las cláusulas contractuales.
2. Que las gestiones para recuperación de deuda realizadas por la proveedora S.A. de C.V., según lo establecido en la *Cláusula Sexta* del "Contrato de apertura de línea de crédito" y *cláusula IX* del "Contrato de venta al crédito", consisten en *realizar promesas de pago; realizar contactos sin promesa; por haber dejado un mensaje sin devolución de llamada; por realizar una llamada a un teléfono ocupado o que no contesta o realizar contactos con clientes que incumplieron una promesa de pago; con lo que queda comprobado que la proveedora en realidad ejerce acciones para lograr que los deudores paguen las cantidades de dinero adeudadas (gestiones de cobro)*.
3. Que entre el día 21/1/2017 al 22/04/2018 la proveedora realiza el cobro por recuperación de deuda en 13,628 créditos, por un valor total de \$292,685.19.

C. De acuerdo a lo señalado en los anteriores numerales de este apartado, este Tribunal tiene a bien señalar que el cobro pactado mediante las cláusulas *Sexta* del "Contrato de apertura de línea de crédito" y *IX* del "Contrato de venta al crédito" no constituye una comisión, ya que el mismo no se trata de un *importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por la prestación de una operación o un servicio efectivamente prestado por ésta al usuario* -tomado como referencia del artículo 3 letra e) de la NPBA-16-. No obstante lo anterior, debido a que los referidos cobros solo se aplican en el momento en que los consumidores incurren en el impago de la obligación contraída, los mismos constituyen un *recargo* al tratarse un *importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario como una penalización de carácter económico por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al usuario* -letra f) del artículo 3 de la NPBA-16-.

Es importante resaltar que la forma en la que la proveedora ha denominado el cobro en los referidos contratos como *comisión*, afecta negativamente la percepción del mismo, por cuanto no permite una fácil comprensión respecto de su naturaleza.

En ese sentido, más allá de su denominación, este Tribunal considera que el cobro efectuado, al vincularse al incumplimiento de una obligación a cargo de los deudores, no se configura como una comisión contractual a

la-LPC; pero no porque se trate de una "emisión válida", sino porque, como se dijo anteriormente, su naturaleza es la de un *recargo*.

Al respecto, tal como se señaló anteriormente, la procedencia de un recargo depende de que el cobro por el mismo corresponda o tenga como causa un incumplimiento contractual de parte del consumidor, y para tal efecto, se requiere, de forma indispensable, que dicho cobro haya sido previamente pactado en el contrato respectivo.

Aclarado lo anterior, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente, entre el día 21/11/2017 al 22/04/2018, realizó el cobro por recuperación de deuda en 13,628 créditos, por un valor total de \$292.685.19; y, que el referido cobro fue efectuado en concepto de un *recargo* que opera como *penalización de carácter económico por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del deudor*, el cual, se encuentra descrito en los respectivos contratos.

Por tanto, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones de la LPC y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios, este Tribunal considera que el recargo denunciado, no contraviene lo requerido por el artículo 12-A de la LPC -disposición alegada como vulnerada por parte de la denunciante-. En consecuencia, al no haberse configurado la conducta atribuida a la denunciada, es procedente *absolver* a la proveedora de la infracción contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC.

G. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

A la proveedora denunciada se le atribuye también la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC: "*Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*".

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: "*Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:*

h) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones (...);

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limitar su ejercicio o amplien los derechos de la otra parte (...);

f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor (...); y,

i) Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor."

Asimismo, en la parte final de la referida disposición se señala que: "*El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...).*"

Según las reglas tradicionales del Derecho Civil se entiende que las cláusulas convenidas entre las partes contratantes se sujetan a la autonomía de la voluntad; sin embargo, en materia mercantil, el artículo 974 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— expresamente dispone que *“las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contractuales establecidas por las partes”*.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC prescribe *“todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes”*.

Tal regulación cobra especial importancia si se toma en cuenta que modernamente muchas de las contrataciones comerciales (entre proveedores y consumidores) se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición, entendida como la oscura capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido —sus cláusulas no son negociadas—.

En ese sentido, existe una asimetría entre las partes contratantes, en virtud de la capacidad de una parte —el proveedor— para imponer a la otra —el consumidor— el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante, más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del C.Com. establece que *“cuando los contratos están redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante”*, y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *“en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado”*.

En aplicación de la LPC, este Tribunal Sancionador está facultado para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual restringe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de

su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 (letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

En el caso particular, de las cláusulas ejemplificadas como abusivas en el artículo 17 (letras b), d), f) e i) de la LPC, el desequilibrio puede consistir en que: (1) permite al proveedor —a su mero arbitrio— modificar unilateralmente el contenido de las condiciones y términos del contrato causando un perjuicio en el consumidor; (2) el consumidor renuncie anticipadamente a un derecho reconocido legalmente, que de alguna manera se limite el ejercicio del mismo, o que se amplien los derechos del proveedor; causándose con cualquiera de esas estipulaciones un perjuicio al consumidor; (3) el proveedor con carácter unilateral pueda prorrogar o renovar el contrato sin que exista una negociación mutua; o, (4) la penalización sea desproporcional al daño al que el proveedor se ve afectado frente al incumplimiento por parte del consumidor.

II. VALORACIÓN DE PRUEBAS/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

Respecto a este señalamiento, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba:
n) Fotocopias simples de contratos de "Apertura de Línea de Crédito" a través de los cuales la sociedad S.A. de C.V. —en su calidad de "El Acreedor" y/o "El Acreditante"—, celebra con los consumidores —en su calidad de "El Deudor" y/o "El Acreditado"— contratos de apertura de crédito rotativa, la cual se reguló conforme a lo regulado en el artículo 1105 y siguientes del C.Com., los cuales, según lo expuesto por la denunciante, incluyen las siguientes cláusulas abusivas (fs. 1184-1186, 1322-1324 y 2150-2152):

- (i) **Cláusula Tercera: Plazo:** "Las partes acuerdan que el plazo del presente contrato es de DIEZ AÑOS contados a partir de la fecha de firma del contrato, prorrogables a criterio exclusivo del Acreditante (...)"
- (ii) **Cláusula Octava: Obligaciones del Acreditado:** "El Acreditado entiende, se compromete, y acepta que para efectos de gozar de la presente apertura de crédito se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones y condiciones: (...) (d) El Acreditado entiende y por ello expresamente autoriza desde ahora al Acreditante para que al momento de otorgar nuevos Desembolsos, refuencie el principal debido de uno o varios desembolsos anteriores y de esa forma se pueda facilitar el pago de las cuotas del Acreditado. Lo anterior estará en todo momento sujeto a la aprobación respectiva del Acreditante (...)"
- (iii) **Cláusula Novena: Casos de Incumplimiento y Vencimiento Anticipado:** "El presente crédito caducará y las obligaciones contraídas en el presente instrumento, se considerarán de plazo vencido y se harán exigibles de inmediato, previa notificación al Acreditado y sin ninguna

responsabilidad para el Acreditante en los siguientes casos: (a) Falta de pago de cualquiera de las cuotas mensuales de amortización en su fecha de vencimiento, o de cualquier otra suma debida de conformidad con los términos de este Contrato; (b) (...) o en el caso de cualquier incumplimiento con respecto a otros productos o líneas de crédito que se tengan con el Acreditante o cualquier de los establecimientos autorizados; y, (d) Por Acción Judicial iniciada en contra del acreditado por terceros o por el acreditante (...)

(iv) **Cláusula Décima Primera: Renuncia:** "El Acreditado establece como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales se somete, renunciando a cualquier clase de excusión de bienes, obligándose a pagar las costas procesales y personales de cada una de las eventuales gestiones de cobro o acciones que intente el Acreditante contra el acreditado".

(v) **Cláusula Décima Séptima: Ley Aplicable y Jurisdicción:** "(...) Para la resolución de todas las controversias, diferencias, (...) las partes irrevocablemente se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la ciudad de San Salvador. Dicho sometimiento no limitará o impedirá el derecho del acreditante de juzgar y concluir procesos en contra del Acreditado en cualquier otro tribunal de jurisdicción competente, de acuerdo con la emisión de sus garantías, ni el inicio de dichos procesos en alguna o varias jurisdicciones impedirá el inicio de procedimientos en cualquier otra jurisdicción, ya sea concurrentemente o no, pues el Acreditado acepta la jurisdicción de los tribunales de cualquier otro lugar o país donde aparezcan bienes o activos del Acreditado y el ejercicio en su contra de los derechos a los recursos legales que las leyes de esa otra jurisdicción brinden al Acreditante".

Asimismo, dichos contratos incluyen la Cláusula Vigésima: Cesión de Derechos, que literalmente estipula: "Por este medio, (...) cede sus derechos de crédito nacidos del presente contrato a (...) S.A. de C.V., en adelante, (...) a cambio de que ésta última pague dentro de un plazo máximo de 90 días cada uno de los desembolsos (retiros de mercadería) correspondientes a la actual línea de crédito, el cual está acorde a las condiciones del mercado, el valor de venta que corresponda al monto de los bienes y servicios adquiridos al crédito por el Acreditado, de conformidad a lo establecido en el Artículo Un mil seiscientos noventa y seis del Código Civil y de conformidad a lo establecido en el contrato de promesa de cesión de derechos de fecha uno de octubre del año 2010, suscrito entre (...)

b) Fotocopias simples de "Contratos de Venta al Crédito" a través de los cuales la sociedad (...) S.A. de C.V., celebra con los consumidores —en su calidad de "El Comprador" y/o "El Deudor"— contratos de venta al crédito y servicios, los cuales, según lo expuesto por la denunciante, incluyen las siguientes cláusulas abusivas (fs. 1196-1197, 1333-1334, 2070-2072, 204-2106 y 2140-2141):

(i) **Cláusula VI: SUSPENSIÓN DEL CRÉDITO Y CADUCIDAD DEL PLAZO:** "El plazo señalado se tendrá por caducado y la obligación a cargo del Deudor se volverá exigible en su

Handwritten mark resembling a stylized 'X' or signature.

totalidad como de plazo vencido en los siguientes casos: a) por falta de pago de una de las cuotas de capital o de intereses en la forma en que se ha estipulado (...); b) por ejecución judicial iniciada por terceros o por en contra del Deudor (...)"

(ii) Cláusula VII) HONORARIOS Y GASTOS: "(...) Igualmente serán a cargo del Deudor todos los gastos honorarios, costas procesales y demás costos que se generen por el incumplimiento del contrato de su parte que resulte en el cobro extrajudicial o judicial de los montos adeudados, lo cual el Deudor acepta expresamente".

(iii) Cláusula X) DOMICILIO: "El domicilio de este contrato es la ciudad de San Salvador. Para el caso de acción judicial El Deudor señala como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales judiciales se someten (...) siendo por cuenta del Deudor las costas procesales, aunque conforme a las reglas generales no sea condenado a ellas".

Asimismo, dichos contratos incluyen la Cláusula XI: CESIÓN DE DERECHOS, que literalmente estipula: "Por este medio, cede sus derechos de crédito nacidos del presente contrato a

S.A. DE C.V., en adelante,

a cambio de que

esta última pague dentro de un plazo máximo de 90 días el cual ésta acordó a las condiciones del mercado, el valor de venta establecido en la Cláusula PRIMERA de este contrato y que corresponda al monto de los bienes y servicios adquiridos al crédito por el deudor, de conformidad a lo establecido en el Artículo Un mil seiscientos noventa y siete del Código Civil y de conformidad a lo establecido en el contrato de promesa de cesión de derechos de fecha primera de octubre del año 2010, suscritos entre:

" (...)".

e) Fotocopias simples de Pagaré sin protesto emitidos por los consumidores contratantes a favor de la sociedad S.A. de C.V., los cuales, según lo expuesto por la denunciante, incluyen las siguientes cláusulas abusivas (fs. 1036, 1104, 1187, 1198, 1325, 1335, 2073-2074, 2107-2108, 2115, 2142 y 2153):

(i) Cláusula que estipula: "(...) Será a mi cargo cualquier gasto que ocasione el cobro judicial o extrajudicial de este pagaré, incluyendo los costos procesales y las denominadas personales aun cuando de conformidad a las reglas generales no sea condenado a su pago (...)"

(ii) Cláusula que estipula: "Para cualquier acción o procedimiento legal o judicial relacionado con este pagaré, señalo la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, como domicilio especial y me someto a la jurisdicción de los tribunales de dicha ciudad".

L. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPG, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular según lo establecido en la letra G. y II. del presente apartado, si la denunciada incumplió o no con la infracción atribuida.

Respecto a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos suscritos por la proveedora con los consumidores que:

1. Examinada la prueba que consta en el presente expediente, y analizados los argumentos de las partes, previo a resolver sobre la supuesta infracción por introducir cláusulas abusivas a los contratos suscritos por los consumidores, este Tribunal estima necesario realizar las siguientes consideraciones, en virtud que los documentos con las cláusulas supuestamente abusivas fueron elaborados y suscritos por:

S.A. de C.V. al momento de firmar los contratos de apertura de línea de crédito, de venta al crédito y los pagarés sin protesto, y posteriormente le fueron cedidos a:

S.A. de C.V.:

(i) En ese sentido, se aclara que el Derecho administrativo sancionador, igual que en el Derecho penal, el autor de un ilícito es el sujeto que lo comete; en otras palabras, no se puede atribuir responsabilidad jurídica a un sujeto que no ha realizado una acción que configure un delito o una infracción.

Así, el artículo 40 de la LPC establece que: "Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones en materia de consumo, *imputables a los proveedores* serán sancionadas administrativamente..." (El resaltado es nuestro).

El referido artículo señala, que solo será sancionado administrativamente aquel proveedor al que se le atribuye y se le comprueba la comisión de una infracción determinada en la LPC.

En consecuencia, no podría sancionarse a un proveedor, por la comisión de una infracción a la LPC que fue realizada por otro.

(ii) Por otra parte, se debe destacar que en relación al contrato de cesión de créditos, por ser un acto realizado en masa y por empresa, se debe aplicar la norma mercantil; no obstante, por no haber regulación en el C.Com. y en razón de la remisión que hace el artículo 945 del mismo, es aplicable lo estipulado en el artículo 1691 del C.C., en el que se establece que: "La cesión de un crédito personal, a cualquier título que se haga, no tendrá efecto entre el cedente y el cesionario, sino después de haberse llenado los requisitos mencionados en el artículo 672".

A su vez, el artículo 672 del C.C. establece que: "La tradición de los derechos personales que un individuo cede a otro, se verifica por la entrega del título hecha por el cedente al cesionario con una nota que contenga, la fecha de ésta, el traspaso del derecho al cesionario, designándolo por su nombre y apellido, y la firma del cedente, o la de su mandatario o representante legal."

Y, el artículo 1696 del C.C. expone que "La cesión de un crédito comprende sus fianzas, privilegios, e hipotecas."

De los referidos artículos se colige, que es de la naturaleza de la cesión de créditos, la transferencia del dominio o propiedad del derecho de crédito, que hace el cedente al cesionario; en otras palabras, éste último, se constituye en el nuevo acreedor o titular del crédito frente al obligado a pagar; es decir, el deudor; en consecuencia, el nuevo acreedor posee exclusivamente todas las acciones jurídicas, beneficios, ventajas y derechos que derivan del crédito cedido, sin más limitaciones que las establecidas por la ley.

Handwritten signature or initials.

(iii) Asimismo, es pertinente reiterar que la infracción por introducir cláusulas abusivas en los contratos — artículo 44 letra e) en relación al artículo 17, ambos de la LPC—, es una infracción de carácter consumada, tal como se estableció en la resolución de inicio de fecha 19/11/2019, lo anterior en virtud de que la acción del verbo utilizada en el artículo 44 letra e) de la LPC es “introducir”, la cual implica que la existencia de la infracción se aprueba por el solo hecho de la inclusión de la cláusula abusiva y su respectiva permanencia en el contrato; quedando latente la posibilidad de hacerla efectiva hasta la finalización del mismo; razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto — ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones existentes en la relación de consumo—, sin que sea necesaria su aplicación por parte de la proveedora para efectos que la infracción se configure.

(iv) Así, aplicado al caso de autos, al tener _____, S.A. de C.V., la calidad de cesionaria de los contratos de apertura de línea de crédito, venta al crédito y pagarés sin protesto otorgados por _____, S.A. de C.V., se constituye en la nueva titular o acreedora frente a los consumidores; por lo que las cláusulas contenidas en los referidos contratos pueden surtir válidamente sus efectos *inter partes* — _____, S.A. de C.V. y los consumidores—, hasta la finalización de los mismos.

Lo anterior, conlleva como consecuencia jurídica que la proveedora denunciada tenga el control de los hechos relacionados con el contrato, dado que la infracción por introducir cláusulas abusivas, se consume por la inclusión de las mismas y por su permanencia en el tiempo con motivo de la vigencia del contrato; dicho de otra manera, es de aquellas que crean una situación antijurídica de forma instantánea, pero cuyos efectos se siguen manteniendo en el tiempo a voluntad de su autor; siendo, para el caso en concreto,

A. de C.V., quien se constituye como el sujeto que mantiene a su voluntad que las cláusulas contractuales puedan surtir efectos entre las partes;

En razón de lo antes expuesto, en caso de acreditarse que las cláusulas objeto de estudio en el presente procedimiento constituyen cláusulas abusivas, la proveedora antes mencionada será la responsable de la sanción correspondiente; de acuerdo con los parámetros que establece la normativa de consumo.

2. Establecido lo anterior, este Tribunal analizará las cláusulas abusivas en la forma que fueron alegadas por la denunciante, en el objetivo de realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del hecho administrativo atribuido a _____ de C.V. regulado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17, ambos de la LPC:

(i) Imposición de prórroga del documento contractual sin la voluntad del consumidor, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra f), ambos de la LPC:

La referida cláusula se encuentra incluida en los contratos de apertura de línea de crédito y establece literalmente lo siguiente:

Cláusula Tercera: Plazo: "Las partes acuerdan que el plazo del presente contrato es de DIEZ AÑOS contados a partir de la fecha de firma del contrato, prorrogables a criterio exclusivo del Acreditante (...)"

La denunciante señaló, que del texto de la cláusula se puede verificar que S.A. de C.V. establece la facultad exclusiva para prorrogar o renovar unilateralmente el contrato con consecuencias a su favor, situación que pone en desventaja al consumidor ya que éste —en su calidad de deudor— se ve limitado a gozar de la facultad para negociar la prórroga o renovación del contrato en igualdad de condiciones, o en su defecto, si así lo desea, para dar por finalizado dicho contrato una vez transcurridos los 10 años de plazo, situación que considera deviene inevitablemente en el desequilibrio de la relación contractual, pues la proveedora aumenta así, en forma desproporcionada sus derechos y facultades en la relación de consumo y por el otro lado, el consumidor se ve privado de establecer un acuerdo mutuo respecto de tal prórroga o renovación del contrato, por lo que no tiene más opción que aceptar tales condiciones!

Aunado a ello, la denunciante sostuvo que: "(...): el núcleo del abuso de esta cláusula reposa en la necesidad de mantener vinculado al consumidor sujetándolo al contrato y a términos beneficiosos para el proveedor, con total prescindencia de su voluntad. Ha allí el carácter abusivo de esta cláusula" (...)

Por su parte, la denunciada alegó que dicha cláusula no ocasiona perjuicio para el consumidor ni desequilibrio, ya que la proveedora tiene la posibilidad de no seguir obligado después de 10 años, señalando que la Presidencia no detalló el perjuicio o el desequilibrio que sufrirán los consumidores en sus derechos y obligaciones; además, manifestó que el hecho que el consumidor tuviera firmado un contrato de línea de crédito no implicaba que este tuviera un crédito, pues el consumidor pudo haber firmado el mismo simplemente para tener la línea de crédito abierta y sin utilizar, notando que al momento de la contratación existen dos contratos.

Al respecto, este Tribunal trae a colación que, conforme a la doctrina, el contrato —desde la etapa de la codificación: Código Civil Napoleónico— es concebido como un trascendente instrumento de la libertad, por medio de la cual cada individuo podía alcanzar su autonomía en la vida privada, es decir, cada uno era creador de las reglas que habrían de disciplinar sus relaciones con otros, teniendo la idea que los individuos que prestaban su consentimiento para la celebración del contrato eran racionales, libres y en situación de igualdad formal, que discrecionalmente discutían el contrato, así como las diferentes cláusulas del mismo.²

Asimismo, "(...) Dicho contrato debía ser fruto de la decisión libremente concertada de las partes, lo cual se traduce en que debía existir libertad para decidir: (1) si se contrataba o no se contrataba; (2) con quién se contrataba; (3) la forma o tipo contractual que mejor se adaptara a los propios intereses y (4) las cláusulas.

¹ Rodríguez Chávez, Reylor (2014). EL CONSUMIDOR Y LA CLÁUSULA ABUSIVA DE PRORROGA O RENOVACION UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONSUMO. Derecho y Cambio Social.

² Echeverri Salazar, Verónica María (2010) Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. Opinión jurídica. Universidad de Medellín.

específicas que debían contener las manifestaciones de las partes y que formaban el contenido del contrato (...).³

Sin embargo, tal concepción tradicional del contrato empezó a resquebrajarse por distintos motivos de carácter económico, social y político, situación que ocasionó una falta de igualdad material que se concretaba en el hecho de que uno de los contratantes ocupaba una posición de negociación fuerte, frente a otro con una posición más débil, quien no tenía ni la misma capacidad de negociación ni la misma información, que le permitía tomar la mejor decisión; en consecuencia, tal diferencia en las posiciones de negociación, generó que se produjeran contratos injustos que van repercutiendo ya no solo en el ámbito patrimonial individual, sino que pueden afectar a la sociedad en general.

Por tal motivo, para intentar disminuir las grandes desigualdades generadas por la aparición del contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales, el cual es definido por la doctrina como: "*(...) aquel en que la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente sólo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de manera que la otra (adherente, consumidor, no profesional), si es que decide contratar, debe hacerlo sobre la base de aquel contenido o no contratar*"⁴, surge la intervención del Estado, la cual busca el equilibrio en la balanza de la relación contractual y evitar así, que la configuración interna del contrato venga moldeada sólo por una de las partes (identificada como predisponente).

Como es sabido, la LPC y su reglamento, contienen una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas. Y es precisamente desde tal normativa, que se concluye que la cláusula en análisis, fue redactada sin cumplir con lo estipulado en la letra c) del artículo 24 del Reglamento de la LPC —Cláusulas adicionales de libre discusión— el cual literalmente dispone: "*No deberán aparecer como parte del formulario impreso del contrato que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: c) Las circunstancias bajo las cuales se entendería prorrogado el contrato (...)*"; por cuanto, la prórroga de los contratos se ejecuta sin la concurrencia de voluntad del consumidor, es decir, la proveedora, de manera discrecional, ha determinado los eventos o circunstancias bajo los cuales tendrá por prorrogado el plazo de vigencia del contrato, cuando se encuentra obligado a pactar las mismas a través de una cláusula de libre discusión, situación que provoca una *cuota de parzialità en favor de la proveedora*.

De lo antes expuesto, se concluye que la cláusula Tercera: Plazo de los contratos de apertura de línea de crédito suscritos entre A. de C.V. y los consumidores genera un evidente desequilibrio de derechos y obligaciones entre los mismos en la relación contractual, pues sólo la primera goza de la facultad unilateral para otorgar la prórroga o renovación del contrato, concediendo beneficios exclusivos a ésta en desmedro del consumidor, ya que la prórroga se ejecuta sin un acuerdo expreso entre ambas partes,

³ *Ibidem*, Pág. 132.

⁴ *Ibidem*, Pág. 138.

es decir, el consumidor no emite manifestación expresa de que está conforme con la prórroga o renovación de su contrato, arrojándose derechos y facultades excesivas. Por consiguiente, constituye cláusula abusiva.

(II) Imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor por mora, infracción al artículo 41 letra e) en relación al artículo 17 letra h), ambos de la LPC:

Conforme a la prueba incorporada se ha establecido que el contrato de venta al crédito incluye la siguiente cláusula:

Cláusula VI) SUSPENSIÓN DEL CRÉDITO Y CADUCIDAD DEL PLAZO: "El plazo señalado se tendrá por caducado y la obligación del Deudor se volverá exigible en su totalidad como de plazo vencido en los siguientes casos: a) por falta de pago de una de las cuotas de capital o de interés en la forma en que se ha estipulado (...). b) por ejecución judicial iniciada por terceros o por en contra del Deudor (...)."

Por otra parte, los contratos de apertura de línea de crédito disponen lo siguiente:

Cláusula Novena: Casos de Incumplimiento y Vencimiento Anticipado: "El presente crédito caducará y las obligaciones contraídas en el presente instrumento, se considerarán plazo vencido y se harán exigibles de inmediato, previa notificación al Acreditado y sin ninguna responsabilidad para el Acreditante en los siguientes casos: (a) Falta de pago de cualquiera de las cuotas mensuales de amortización en su fecha de vencimiento, o de cualquier otra suma debida de conformidad con los términos de este Contrato; (b) (...) o en el caso de cualquier incumplimiento con respecto a otros productos o líneas de crédito que se tengan con el Acreditante o cualquier de los establecimientos autorizados; y, (d) Por Acción Judicial iniciada en contra del acreditado por terceros o por el hereditante (...)."

Sobre dichas cláusulas, la Presidencia literalmente señaló en su denuncia que: "(...) se trata de una cláusula abusiva, ya que la mora en una cuota es desproporcional para dar por caducado el contrato, ya que no causa ningún perjuicio grave al proveedor (...)", en relación a la letra e) de la cláusula VI de los contratos de venta al crédito y letras a) y c) de la cláusula IX de los contratos de apertura de línea de crédito; y, "(...) En el caso particular de ambas cláusulas, también se advierte un vicio de desproporcionalidad, al permitir la caducidad del crédito como consecuencia de cualquier acción judicial ejercida por parte del proveedor o por un tercero en contra del deudor, puesto que no siempre tal eventual circunstancia es acreditativa de una situación de insolvencia del deudor que amerite la radical consecuencia que autoriza esta cláusula, como es la terminación del contrato (...)", en relación a la letra d) de la cláusula VI de los contratos de venta al crédito y letra d) de la cláusula IX de los contratos de apertura de línea de crédito.

Por su parte, la proveedora sostuvo que dichas cláusulas no son de carácter penal porque su representante simplemente solicita que se devuelva el dinero que entregó al consumidor, es decir, no exige daños y perjuicios al respecto; que el concepto de cláusula penal está determinado en el artículo 1406 del CC., por lo tanto dichas estipulaciones no cumplen con los requisitos para ser consideradas como "cláusula penal" ya que no existe

R
7
X

"pena", señala que lo único que se exige es lo que la ley determina, es decir exigir el pago de la deuda, y, que, con dichas cláusulas únicamente comunican al consumidor que en caso de incumplimiento del contrato, ya sea por mora o por ejecución de un tercero, se solicitaría la "resolución del contrato", es decir, lo que la ley determina en la condición resolutoria típica de los contratos establecida en el artículo 1360 del CC.

(a) Previo a determinar si la estipulación detallada constituye una cláusula abusiva, este Tribunal estima necesario destacar lo regulado en los artículos 1406, 1409 y 1414, todos del CC, los cuales señalan:

"Art. 1406.- La cláusula penal es aquella en que una persona, para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena que consiste en dar o hacer algo en caso de no ejecutar la obligación principal o de retardar su ejecución."

"Art. 1409.- El deudor no incurre en la pena sino cuando se ha constituido en mora, si la obligación es positiva. Si la obligación es negativa, se incurre en la pena desde que se ejecuta el hecho de que el deudor se ha obligado a abstenerse."

"Art. 1414.- No podrá pedirse a la vez la pena y la indemnización de perjuicios, a menos de haberse estipulado así expresamente; pero siempre estará al arbitrio del acreedor pedir la indemnización o la pena."

Por su parte la doctrina señala que: "(...) la cláusula penal puede ser pactada para los casos de retardo o incumplimiento de la obligación. En el primer caso será moratoria y en el segundo compensatoria. Es posible que la cláusula penal se estipule en el contrato o con posterioridad al mismo, siempre que no se hayan producido los perjuicios"³, estableciendo entre los efectos de las referidas cláusulas que: "(...) El primero de ellos es establecerle antemano el quantum indemnizatorio en el supuesto de un futuro incumplimiento, siendo ésta la función básica que desempeña la pena convencional. Por tanto, el primer efecto sería el valorativo, liquidatorio o sustitutorio. El segundo de los efectos es el persuasivo o disuasorio, en virtud del cual la cláusula penal persuade al obligado al cumplimiento de la obligación reforzada con la cláusula penal o le disuade de su incumplimiento (...) Por lo tanto el efecto principal cuando se produce el incumplimiento y el más habitual, es el indemnizatorio o resarcitorio, ya que establecida la pena en la cláusula, se resarce el interés del acreedor"⁴.

De las referidas disposiciones y de la doctrina se colige, que la cláusula penal consiste en una convención mediante la cual los contratantes pueden fijar, anteladamente a la fecha del vencimiento de una determinada obligación, el monto de los daños y perjuicios que corresponderán al acreedor en caso que el deudor incumpla tal obligación.

(b) Asimismo, es menester señalar el autoprocedente emitido a las nueve horas con cincuenta y tres minutos del día 28/04/2016 en el procedimiento administrativo sancionador bajo referencia 467-2015, en el cual se estableció que para que exista una cláusula penal se requiere la existencia de los siguientes elementos:

- Que se estipule un monto en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

³ Escobar Ferras, Iván (1996). Derechos de Obligaciones, Segunda Edición.

⁴ Felu Rey, Jorge (2014). Cláusula Penal: Naturaleza de la pena, moderación judicial y su posible configuración como título ejecutivo. Anuario de Derecho Civil.

- Que exista una obligación principal de dar, hacer o no hacer.
- El incumplimiento total o parcial o retardo de la obligación principal.
- La obligación de pagar el monto de los daños y perjuicios en caso de incumplimiento.

Al aplicar lo anterior al presente caso, se advierte que el elemento principal de las cláusulas objeto de reclamo, es que la proveedora de forma unilateral podrá caducar el contrato y exigir el pago inmediato de las obligaciones contratadas cuando el consumidor: (a) haya incurrido en la falta de pago de cualquiera de las cuotas mensuales; (b) en un incumplimiento con respecto a otros productos o líneas de créditos que se tengan contratados con la misma o cualquiera de los establecimientos autorizados; y, (c) por acción judicial iniciada en contra del mismo por terceros o por la proveedora.

Por ello, se colige que, en efecto, las referidas cláusulas no pueden considerarse cláusulas penales, ya que la finalidad de las mismas es establecer una consecuencia por el incumplimiento del consumidor, quien asume la responsabilidad de pagar de inmediato el monto del crédito financiado, más no constituyen la estipulación del pago de un monto por indemnización de daños y perjuicios por tal incumplimiento.

(c) No obstante lo anterior, este Tribunal considera que del texto de las cláusulas objeto de denuncia, se tiene por establecido que, ocurrida cualquiera de las causales ahí estipuladas, se reconoce la facultad de

S.A. de CV a caducar unilateralmente el contrato, figura que es entendida como: "un acto jurídico unilateral y recepticio por medio del cual la parte afectada por el incumplimiento de un contrato pone fin a éste sin necesidad de acudir al juez", a través de la cual vuelve exigible el pago inmediato de las obligaciones adquiridas por parte del consumidor —por considerarse de plazo vencido— y sin ninguna responsabilidad de su parte, ante el incumplimiento del consumidor en el pago de las mismas.

Del mismo modo, surge la figura del vencimiento anticipado, la cual consiste en la facultad que se otorga al prestamista de poner fin al plazo, siendo exigible desde ese momento la totalidad del importe prestado, incrementado con los intereses oportunos⁷; por tanto, para exigir el vencimiento anticipado es preciso que el consumidor al que se le ha prestado el capital, deba parte de éste, sosteniendo la doctrina, que es necesario que la proveedora establezca de forma explícita y determinante cuál es el porcentaje máximo de capital debido por el cual considera que el consumidor efectivamente se encuentra en una situación de mora respecto de sus obligaciones contractuales.

Al respecto, es importante mencionar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su resolución de fecha 14/1/2013, estableció los requisitos que habrían de analizarse para la evaluación de abusividad de una cláusula de vencimiento anticipado, consignando lo siguiente: "(i) que el incumplimiento que active la cláusula sea esencial; (ii) que el incumplimiento que active la cláusula sea significativamente grave respecto a la duración y cuantía del préstamo; (iii) que la facultad de vencer anticipadamente no constituya una excepción con

⁷ Molina Morales, Ranfer (2009). La terminación unilateral del contrato por incumplimiento. Revista de Derecho Privado.

⁸ Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, en sus siglas ADICAE (2016) Compilación de artículos jurídicos sobre las principales cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios. Página 145.

respecto a las normas aplicables en la materia: "de manera que resulte más difícil para el consumidor, a la vista de los medios procesales de que dispone, el acceso a la justicia y el ejercicio de su derecho de defensa; y que (h) el Derecho nacional prevea medios adecuados para que el consumidor pueda liberarse de los efectos del vencimiento anticipado".⁹

Por ello, en el presente caso se tiene por establecido que la concurrencia de las circunstancias que generarían la caducidad del plazo y vencimiento anticipado se dejan a la apreciación arbitraria de la proveedora, con lo cual se perjudica desproporcionadamente al consumidor, ya que, tal como lo sostiene la doctrina, debe establecerse como requisito para su adecuada estipulación, en concreto, la concurrencia de justa causa, entendiéndose por tal la existencia de una verdadera y manifiesta dejación de las obligaciones de carácter esencial contractual, como la obligación de pago de las cuotas (incluso de una).¹⁰

Bajo tal inteligencia, y en virtud de lo establecido en el artículo 17 letra i) de la L.P.C., el cual señala que se consideran abusivas: "Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor (...)", se tiene por acreditado que la cláusula VI) Suspensión del crédito y caducidad del plazo y la cláusula Novena; Casos de Incumplimiento y Vencimiento Anticipado, incluidas por la proveedora en los contratos de venta al crédito y de apertura del línea de crédito, respectivamente, causan un evidente desequilibrio a favor de la proveedora denunciada, al determinar la resolución del contrato de forma unilateral, anticipada y autojuzga.

Añadido a lo anterior, tales cláusulas descartan la posibilidad que, ante el incumplimiento de cualquiera de las causales de caducidad del plazo o vencimiento anticipado determinadas en las mismas: 1. el consumidor pueda recurrir a la vía judicial, lo cual otorga una garantía de imparcialidad, ya que tratándose de un contrato bilateral, el cual, de acuerdo con el artículo 1360 del C.C., dispone que: "En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso", es decir, "(...) la resolución o cumplimiento del contrato debe ser establecido vía judicial, siendo un juez quien decida de manera imparcial el incumplimiento de la obligación. O, también por algún otro medio de solución de conflictos regulado en el derecho positivo", a 2. que pueda hacer uso de otro medio de solución de conflictos para determinar la resolución del contrato o el cumplimiento del mismo, lo anterior conforme a lo establecido por SCA en la resolución de las once horas treinta y tres minutos del 02/12/2013 en el procedimiento administrativo bajo referencia 144-2010.

Debe tenerse en cuenta que la abusividad de las cláusulas de caducidad del plazo y vencimiento anticipado proviene de los términos en que las condiciones generales, predisuestas permiten tales consecuencias, no de la mera previsión de tales figuras, que no son per se ilícitas, es decir, es necesario que se vinculen a parámetros cuantitativos o temporalmente graves, a efectos que el daño ocasionado al consumidor con el pago total de la

⁹ Ibidem, Página 119.

¹⁰ Ibidem, Página 118.

obligación contractual — el cual incluye el pago de cuotas futuras que aún no se han impagado, puesto que no se ha producido su vencimiento; por tanto, no ha nacido la obligación de pago — no resulte desproporcional al daño al que la proveedora se vió sometido frente al acaecimiento de las causales referidas en las cláusulas, que devienen en el ejercicio de una facultad unilateral, excesiva y desproporcional de resolver el contrato. De conformidad a lo expuesto, a juicio de este Tribunal, las cláusulas analizadas, al establecer una penalización por mora, que no guarda relación con la gravedad del daño ocasionado a la proveedora, constituyen cláusulas abusivas.

(iii) Refinanciamiento de capital al momento de otorgar nuevos créditos al consumidor, infracción al artículo 44 letra c) en relación al artículo 17 letra b), ambos de la LPC:

La cláusula señalada como abusiva por la parte denunciante aparece en los contratos apertura de línea de crédito y en ella se establece lo siguiente:

Cláusula Octava: Obligaciones del Acreditado: "El Acreditado entiende, se compromete, y acepta que para efectos de gozar de la presente apertura de crédito se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones y condiciones: (...) (d) El Acreditado entiende y por ello expresamente autoriza desde ahora al Acreditante para que al momento de otorgar nuevos desembolsos, refinance el principal debido de uno o varios desembolsos anteriores y de esa forma se pueda facilitar el pago de las cuotas del Acreditado. Lo anterior estará en todo momento sujeto a la aprobación respectiva del Acreditante (...)"

Sobre la referida cláusula, la Presidencia de la DC, alegó que la misma contiene la posibilidad de que S.A. de C.V. se anticipe a una decisión que le corresponde analizar al deudor, cuando se encuentra en la situación de contratar nuevos créditos que serán ligados al contrato en referencia, ya que sujeta al mismo a un refinanciamiento que lo pone en riesgo de caer en mora debido a que deberá pagar una cuota mayor en un plazo distinto al originalmente contratado en créditos anteriores que se encuentran vigentes.

Por su parte, respecto a lo antes expuesto la proveedora A. de C.V., argumentó que dicha cláusula no contempla un modificación unilateral de las condiciones o términos del contrato, pues es el consumidor quien lo realiza al utilizar o no la línea de crédito, aclarando que la línea de crédito es la cantidad máxima que su representada podría brindar en uno o más créditos al consumidor, y por su naturaleza, en caso que el consumidor decidiera de manera libre utilizarla, simplemente se suma a la cantidad ya adeudada.

Asimismo, para efectos ilustrativos realizan una comparación entre el contrato de línea de crédito con el contrato de tarjeta de crédito, señalando que en ambos contratos se brinda un límite de crédito al consumidor, quien decide si lo utiliza o no, que cada vez que éste realiza una compra o solicita un crédito, el límite en el caso de la tarjeta de crédito disminuye y se cuantifica cada mes (al corte), y en el contrato de línea de crédito al momento que el consumidor decide utilizarlo, por consiguiente, —a su criterio— se aprecia que quien

R
7
F

modifica la cantidad es el consumidor no la entidad, quien a su vez es quien tiene la posibilidad de decidir si suscribe un contrato de crédito o un contrato de línea de crédito de manera separada.

Previo a determinar lo abusivo de dicha cláusula es procedente referirnos al resto de cláusulas contenidas en el contrato conforme a lo siguiente:

- Cláusula Primera: Cuantía: "El Acreditante concede y pone a disposición del Acreditado un crédito, hasta por la cantidad de UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA CON 0/100 DOLÁRES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA del cual podrá disponer, a partir de hoy, mediante "Desembolsos" que se materializarán por medio del retiro en Mercaderías en los establecimientos comerciales autorizados, los cuales en ningún momento se entenderán como fondos en efectivo".
- Cláusula Tercera: Plazo: "Las partes acuerdan que el plazo del presente contrato es de DIEZ AÑOS contados a partir de la fecha de firma del contrato; prorrogables a criterio exclusivo del Acreditante (...). No obstante, cada desembolso tendrá el plazo que acordarán las partes y será indicado en el Pagaré respectivo que el Acreditado firmará en señal de aceptación".
- Cláusula Cuarta: Forma, Lugar e Imputación de Pagos: "Los documentos que amparen los retiros de mercaderías que se le sean entregadas al Acreditado con base este crédito serán pagaderos así: Por medio de PAGOS MENSUALES de vencerlo, a cada desembolso facturado que se le haya entregado al Acreditado y a su respectivo estado de cuenta, reconociendo los cargos establecidos. Mensualmente se establecerá la cuota mínima a pagar por el Acreditado, al cual comprenderá y se imputará en el siguiente orden (...)."
- Cláusula Quinta: Intereses: "(...) Los intereses serán pagados mensualmente. Los intereses corrientes podrán ser renegociados entre las partes, en cada uno de los Desembolsos, pidiendo el Acreditado reestructurar el monto adeudado en cada Desembolso que realice, para facilitar el pago de la suma efectivamente adeudada por medio del establecimiento de nuevas cuotas consolidadas, dentro del plazo del presente contrato. Lo anterior aplicará únicamente cuando en cada Desembolso, sea aceptado expresamente por el Acreditado por medio de su firma en el respectivo Pagaré o comprobante, según corresponda."

Aclarando lo anterior, se advierte que, la cláusula que se analiza —Cláusula Octava— ha sido redactada de una forma que engloba la posibilidad de que la proveedora de fianza unilateral pueda refinanciar el desembolso principal —debido a uno o varios desembolsos anteriores—, cuando el consumidor solicite un nuevo desembolso con el fin de facilitar el pago de las cuotas, ello sujeto a la aprobación de

S.A. de C.V.

La acción de Refinanciar consiste en "modificar las condiciones de una deuda. Esto implica que previamente algo se ha financiado, es decir, se ha obtenido un capital para comprar un bien o para una actividad empresarial"¹¹; figura que surge como propuesta de solución para problemas financieros, tales como:

¹¹ <https://www.definiciónabc.com/economia/refinanciamiento.html>

dificultades de la persona o empresa de pagar sus obligaciones, siendo reconocida como la última opción en caso no se pueda salventar las deudas; en consecuencia, previo acuerdo con la entidad que brindó el financiamiento, se celebra un nuevo préstamo o contrato con mejores términos que el contrato anterior, cancelando unas deudas contraídas por una nueva con mejores condiciones, como por ejemplo: reducción de la cuota que se paga y una baja en las tasas de interés. En pocas palabras es volver a financiar una deuda.

No obstante lo anterior, al realizar un análisis integral de las cláusulas del contrato que guardan relación con la cláusula señalada de abusiva, se ha comprobado que:

- Las partes pueden renegociar los intereses corrientes en cada uno de los desembolsos que son solicitados por el consumidor.
- Que el consumidor puede reestructurar el monto adeudado en cada "desembolso" que realice, para facilitar el pago de la suma efectivamente adeudada, para lo cual establecen nuevas cuotas consolidadas dentro del plazo del contrato de apertura de línea de crédito.
- La reestructuración de la cuota en cada desembolso solicitado aplica únicamente cuando el consumidor acepte expresamente tal situación a través de su firma en el pagaré o comprobante, según corresponda.

En ese sentido, se vuelve necesario definir la figura de la reestructuración de una deuda, la cual consiste en "establecer nuevas cuotas en el pago y/o el tipo de interés de la deuda vigente de un agente económico. Para ello, este proceso requiere de una renegociación entre el acreedor y el deudor, normalmente actúa un banco como intermediario"¹². Por otra parte, se considera como un esquema que busca ampliar el tiempo disponible para saldar un crédito, y se "vuelve recomendable en los casos donde se deben dos créditos, o más, e implica unirlos en una sola deuda (...) y a una tasa menor, por lo que las condiciones mejoran"¹³ (el resaltado es propio).

Con base a lo anterior, se vuelve evidente, a partir del análisis integral y armonizado de todas las cláusulas que conforman los contratos objeto de estudio —Artículo 1435 CC. Las cláusulas de un contrato se interpretarán unas por otras, dándose a cada una el sentido que mejor convenga al contrato en su totalidad (...).—, que la cláusula Octava no pretende que el consumidor autorice a la sola voluntad de

S.A. de C.V. a refinanciar el desembolso principal en virtud de los nuevos desembolsos requeridos por el consumidor, sino que busca establecer el esquema de la reestructuración de la deuda, negociando ambas partes y con la validación del consumidor, una nueva cuota que sea conforme al nuevo capital adeudado, conforme a lo consignado en el inciso segundo de la cláusula Quinta arriba detallada.

En consecuencia, la cláusula invocada por la Presidencia como abusiva a la luz del artículo 17 letra b) de la EPC no comporta una modificación unilateral de las condiciones y términos del contrato en perjuicio de

¹² <https://economipedia.com/definiciones/reestructuracion-de-la-deuda.html>

¹³ <https://www.economikita.com.mx/finanzaspersonales/reestructura-y-consolidar-su-deuda-cuando-conviene-20160125-0012.html>

los consumidores; por lo tanto, este Tribunal concluye que no encuentra el carácter abusivo de la misma, siendo procedente absolver a la misma en relación a dicha infracción.

(iv) *Imposición de domicilio especial por parte del proveedor, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:*

La cláusula objeto de análisis, se incluye en los contratos de venta al crédito y está redactada de la siguiente forma:

Cláusula X) DOMICILIO: "El domicilio de este contrato es la ciudad de San Salvador. Para el caso de acción judicial El Deudor señala como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales judiciales se someten (...)"

Del mismo modo, los contratos de apertura de línea de crédito disponen en su clausulado, literalmente que:

Cláusula Décima Primera: Renuncias: "El Acreditado, establece como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales se somete, renunciando a cualquier clase de excusión de bienes, obligándose a pagar las costas procesales y personales de cada una de las eventuales gestiones de cobro o acciones que inente el Acreditante contra el acreditado".

Cláusula Décima Séptima: Ley Aplicable y Jurisdicción: "(...) Para la resolución de todas las controversias, diferencias, (...) las partes irrevocablemente se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la ciudad de San Salvador. Dicho sometimiento no limitará o impedirá el derecho del acreditante de iniciar y concluir procesos en contra del Acreditado en cualquier otro tribunal de jurisdicción competente, de acuerdo con la emisión de sus garantías, ni el inicio de dichos procesos en alguna o varias jurisdicciones impedirá el inicio de procedimientos en cualquier otra jurisdicción, ya sea concurrentemente o no, pues el Acreditado acepta la jurisdicción de los tribunales de cualquier otro lugar, o país donde aparezcan bienes o activos del Acreditado y el ejercicio en su contra de los derechos o los recursos legales que las leyes de esa otra jurisdicción brindan al Acreditante".

Además, los pagarés sin protesto anexos a ambos contratos, contienen la siguiente cláusula:

Cláusula que estipula: "Para cualquier acción o procedimiento legal o judicial relacionado con este pagaré, señalo la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, como domicilio especial y me someto a la jurisdicción de los tribunales de dicha ciudad".

La Presidencia de la DC argumentó que a la luz del artículo 17 letra d) de la LPC, la cláusula X del contrato de venta al crédito; cláusula Décima Primera y la parte inicial de la cláusula Décima Séptima de los contratos de apertura de crédito; y la cláusula incluida en los pagarés sin protesto, pueden considerarse abusivas por cuanto la fijación del domicilio especial—ciudad de San Salvador— se ha dado como producto de una decisión unilateral del proveedor, tratándose de una cuestión que por su naturaleza debe ser de libre discusión para las

partes involucradas en el contrato, situación que también se regula en el artículo 21 (letra d) del Reglamento de la LPC.

Del mismo modo, respecto de la redacción final de la cláusula Décima Séptima de los contratos de apertura de línea de crédito —imposición de la jurisdicción de los tribunales de cualquier otra jurisdicción—, sostuvo que la proveedora hace renunciar anticipadamente a los derechos de los consumidores que por ley le corresponde, ya que además de imponer el domicilio especial de San Salvador, los somete a aceptar cualquier otra jurisdicción que ésta decida de forma unilateral.

Respecto a esta cláusula, la proveedora argumentó que con la entrada en vigencia del CPCM se han superado las limitantes para el acceso a la justicia del consumidor que se tenía en cuanto a los juicios que se ventilaban con anterioridad por medio del Código de Procedimientos Civiles, por la regulación de los plazos, acotando que con el nuevo ordenamiento jurídico, en caso que se inicie un proceso judicial el demandante está obligado a notificar al demandado sin importar la jurisdicción en la que se encuentre y brindándole el plazo de 20 días hábiles para poder presentarse a contestar su demanda, tal como lo establece el artículo 283 del CPCM.

Concluye, señalando que la proveedora no estaba limitando el derecho de defensa que tiene el consumidor, por lo cual, no se puede considerar como si fuera una cláusula abusiva solo por el mero supuesto que pueda restringir el derecho del consumidor, ya que el mismo CPCM brinda un resguardo para los mismos.

En virtud que la cláusula denunciada se refiere al sometimiento por parte de los consumidores a un domicilio especial —a la ciudad de San Salvador— o a cualquier otra jurisdicción que decida la proveedora, es menester señalar lo regulado por el CC respecto de la figura del domicilio:

- Artículo 57 CC: "El domicilio consiste en la residencia acompañada real o presuntivamente, del ánimo de permanecer en ella".
- Artículo 60 CC: "El lugar donde un individuo está de asiento, o donde ejerce, habitualmente su profesión u oficio, o donde ha manifestado a la autoridad municipal su ánimo de permanecer, determina su domicilio o vecindad".
- Artículo 67 CC: "Se podrá establecer en un contrato de común acuerdo un domicilio civil especial para los actos judiciales o extrajudiciales a que diere lugar el mismo contrato", el resaltado es nuestro.

Por su parte, el CPCM regula lo siguiente:

- Artículo 3 CPCM —Principio de legalidad—: "Todo proceso deberá tramitarse ante Jueces competente y conforme a las disposiciones de este código, las que no podrán ser alteradas por ningún sujeto procesal".
- Artículo 4 CPCM —Principio de defensa y contradicción—: "El sujeto contra quien se dirija la pretensión tiene derecho a defenderse en el proceso, interviniendo en las actuaciones y articulando los medios de prueba pertinente. (...)".

R
7
8

- Artículo 33 CPCM —Competencia territorial—: “Será competente por razón del territorio, el Tribunal del domicilio del demandado, (...)”.
- Artículo 35 CPCM: —Competencia territorial en casos especiales—: “En los procesos en que se planteen pretensiones que versen sobre derechos reales, será competente también el tribunal del lugar donde se halle la cosa (...)”.

De lo anterior, se deduce que: a) las reglas que determinan los criterios de competencia existen, entre otros motivos, para garantizar los derechos de toda persona demandada, en forma especial el derecho de defensa, en concordancia con el Principio Constitucional que ordena en su artículo 15 de la Constitución de la República lo siguiente: “Nadie puede ser juzgado sino conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que se trate y por los tribunales que previamente haya establecido la ley”; y, b) se reconoce el domicilio especial contractual, únicamente si fue acordado por ambas partes; en consecuencia, no es válida la sumisión expresa a un domicilio especial contractual cuando su constitución es unilateral.

Respecto del derecho de defensa, la SCA mediante resolución previamente relacionada del procedimiento bajo referencia 144-2010, ha sostenido: “(...) Mientras que el derecho de defensa es de contenido procesal e implica que, para solucionar cualquier controversia, es indispensable que los individuos contra quienes se instruye un determinado proceso, tengan pleno conocimiento del hecho o actuación que se les reprocha, brindándoseles además una oportunidad procedimental de exponer sus razonamientos y de defender posiciones jurídicas a efecto de desvirtuarlos— principio del contradictorio—; y, por lo mismo, sólo podrá privarseles de algún derecho después de haber sido vencidos con arreglo a las leyes, las cuales deben estar diseñadas de forma que posibiliten la intervención efectiva de los gobernados (...)”.

Asimismo, en la referida resolución se dispuso que: “El debido proceso es un principio jurídico procesal según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, y a permitirle tener la oportunidad de ser oído y hacer valer sus pretensiones frente a un juez. De ahí que se desprenden los derechos de audiencia y defensa, los cuales se encuentran íntimamente vinculados (...)”.

Al realizar el ejercicio de adecuación de las cláusulas denunciadas —cláusula X del contrato de venta al crédito, cláusula Décima Primera y Décima Séptima de los contratos de apertura de línea de crédito, así como, la incluida en los pólizas sin protesto— al caso concreto, se tiene que, la competencia para acceder a la jurisdicción, fue pactada de manera unilateral mediante contratos de adhesión, los cuales conllevan como característica esencial, que fueron redactadas con carácter previo—predeterminada— a la suscripción de los referidos documentos, sin que los consumidores hayan podido influir sobre su contenido, es decir, sin una posibilidad real de negociación.

Sobre lo anterior, la Honorable Corte Suprema de Justicia en Pleno, mediante la resolución de las once horas y veinte minutos del 12/08/2010, en el procedimiento bajo referencia 59-D-2010 sostuvo que: “(...) la Corte ha dado un paso más en la protección de los consumidores, ya que ha resuelto que la cláusula de

sumisión expresa y unilateral a un domicilio especial no sufre fuerza, no vale en los contratos de adhesión, cuando la misma fue impuesta en el contrato mediante el uso de formularios o impuestas mediante mutuos confeccionados en el seno de las relaciones crediticias entre sujetos ubicados en posiciones económicas desiguales, es decir, contratos celebrados masivamente con los consumidores".

Acotando la Corte en dicha resolución, que la aplicación de dicha cláusula obliga al deudor a litigar fuera de su domicilio, con las implicaciones económicas, laborales, temporales que conlleva en su perjuicio, situación que como contraparte beneficia al acreedor, y que, el demandado tiene derecho a que se le demande ante el Juez Natural que corresponde a su domicilio, por lo que, la cláusula de constitución de un domicilio especial implica una renuncia a un derecho que le beneficia y traslada esta carga a la otra parte.

En ese sentido, este Tribunal tiene por acreditado que S.A. de C.V. estableció unilateralmente la competencia, obligando al consumidor a dirigirse exclusivamente a un domicilio en caso de conflicto, y peor aún, sometiéndolo a aceptar cualquier otra jurisdicción que ésta decida, también de forma unilateral, sin ningún fundamento legal para tal situación, por lo que, las cláusulas bajo análisis podrían limitar derechos constitucionales de los consumidores usuarios de sus servicios, ya que constituyen un obstáculo para el acceso a los tribunales, por los costos que pueda implicar litigar fuera de su domicilio, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Por tal razón, es procedente declarar sin lugar lo alegado por la proveedora, ya que se ha acreditado que, atentando contra el derecho de defensa de los consumidores, introdujo cláusulas en los contratos y pagarés suscritos por los consumidores en contravención a lo legalmente establecido, siendo éstas de carácter abusivo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 letra d) de la LPC, al causar, en perjuicio de los consumidores, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

(v) Relativa a la renuncia de derechos por parte del consumidor. Instrucción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:

En los contratos de venta al crédito se han establecido las siguientes cláusulas:

Cláusula VII) HONORARIOS Y GASTOS: "(...) Igualmente será a cargo del Deudor todas los gastos, honorarios, costas procesales y demás costos que se generen por el incumplimiento del contrato de su parte que resulte en el cobro extrajudicial o judicial de los montos adeudados, lo cual el Deudor acepta expresamente".

Cláusula X) DOMICILIO, parte final: "(...) siendo por cuenta del Deudor las costas procesales, aunque conforme a las reglas generales no sea condenado a ellas".

En cuanto a los contratos de apertura de línea de crédito, éstos disponen:

Cláusula Décima Primera: Renuncias: "El Acreditado, establece como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales se somete, renunciando a cualquier clase de excusión de bienes, obligándose a pagar las costas procesales y personales de cada una de las eventuales gestiones de cobro o acciones que intente el Acreditante contra el acreditado", el resultado es nuestro.

Finalmente, los pagarés sin protesto establecen en su texto:

Cláusula que estipula: "(...) Será a mi cargo cualquier gasto que ocasione el cobro judicial o extrajudicial de este pagaré, incluyendo las costas procesales y las denominadas personales aun cuando de conformidad a las reglas generales no sea condenado a su pago (...)"

Respecto de dichas cláusulas la Presidencia manifestó que tales estipulaciones provocan un evidente perjuicio al consumidor, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes, pues la proveedora traslada la obligación de pago de dichos gastos al consumidor, agregando que la proveedora, abusando de su posición dentro de la relación contractual, inserta cláusulas en las que obliga al consumidor a asumir el pago de ciertos gastos, ocasionándole grave perjuicio económico.

Por otra parte, la denunciante hizo especial énfasis a las costas procesales, pues dentro de los contratos objeto de análisis el consumidor acepta el pago de ellas "...aun cuando de conformidad a las reglas generales no sea condenado a su pago", lo que considera particularmente abusivo por la obligación del consumidor a pagar las costas procesales aun cuando no ha sido condenado a ello, provocando una renuncia expresa por parte del cliente, con la afectación eventual de derechos constitucionales y económicos de los consumidores.

Los apoderados de la denunciada, expresaron que era importante determinar si el consumidor estaba o no realizando una renuncia de derechos, situación que considero no fue establecida en la denuncia de la Presidencia. Además, señaló que conforme al artículo 1360 del CC, ésta tiene la potestad de solicitar la resolución del contrato o su cumplimiento; el cobro de perjuicios ocasionados por el incumplimiento del mismo, es decir: las costas procesales, los gastos para el cobro de una deuda, los costos, daños y perjuicios que genera el incumplimiento del contrato —daños y perjuicios que genera el incumplimiento de la deuda según su criterio—; por tanto, sostuvo que no existe renuncia sólo se está afirmando un derecho que la ley le brinda a la proveedora.

Por otro lado, señalaron que, si bien se podría considerar que la proveedora estaba anticipando y estableciendo derechos previos a un proceso, el artículo 1428 del CC, determina que "Se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o, si la obligación es de no hacer, desde el momento de la infracción".

Previo a determinar lo abusivo de las referidas cláusulas, es importante acotar las reglas establecidas por el CPCM para la imposición y pago de las costas procesales:

- Artículo 271 —Pago de las costas—: "Como regla general, cada parte pagará los gastos y las costas del proceso causados a su instancia a medida que se vayan produciendo".
- Artículo 272 —Condena en las costas de la primera instancia—: "El pago de las costas de la primera instancia se impondrá a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones. En este caso, el que deba pagar solo estará obligado a hacerlo en lo que corresponda con motivo del procedimiento judicial conforme a unapel. Si la estimación o desestimación de las pretensiones

fuere parcial, cada parte pagará las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad, o no ser que hubiere méritos para imponerlas a una de ellas por haber litigado con temeridad".

- Artículo 273 — Condena en costas en caso de allanamiento —: "Si el demandado se allana a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas, salvo que el tribunal, razonándolo debidamente, aprecie mala fe en el demandado. Si el allanamiento se produjere tras la contestación de la demanda, se aplicará el inciso primero del artículo anterior".
- Artículo 274 — Condena en costas en caso de renuncia o desistimiento —: "Si el proceso terminara por renuncia de la pretensión o del derecho, o por desistimiento del demandante no consentido por el demandado, aquel será condenado a todas las costas. Si el desistimiento fuere consentido por el demandado, no se condenará en costas a ninguna de las partes".
- Artículo 275 — Condena en costas en recursos —: "En caso de recursos, se aplicará en lo relativo a las costas, lo dispuesto para la primera instancia".

De lo anterior se colige, que según nuestra legislación, en principio cada parte pagará los gastos y costas que vaya generando la defensa de sus intereses en el proceso; sin embargo, una vez finalizado el procedimiento, la sentencia puede condenar a la parte "perdida" al pago de las costas, lo que significa que el juez obliga a la parte que ha visto desestimadas sus pretensiones a pagar a la otra parte, los gastos que están incluidos en las "costas procesales".¹⁴

Previo a realizar el análisis respectivo del carácter abusivo o no de las cláusulas, es importante definir el término "costas procesales", consideradas por la doctrina como: "(...) la carga económica que debe afrontar quien no tenía la razón, motivo por el que obtuvo decisión desfavorable, y comprende, a más de las expensas erogadas por la otra parte, las agencias en derecho, o sea el pago de los honorarios de abogado que la parte gananciosa efectuó, y a la que le deben ser reintegradas".¹⁵ es decir, las costas procesales no son otra cosa que los honorarios del Letrado, Procurador o Peritos que intervinieron en el procedimiento, así como los gastos derivados del mismo.¹⁶

(a) Ahora bien, respecto del argumento de la proveedora, relativo a que la Presidencia no estableció en la denuncia el derecho al cual están renunciando los consumidores, el artículo 4 de la LPC consigna una serie de derechos básicos que poseen los consumidores, sin perjuicio de los demás derechos que se derivan de la aplicación de otras leyes.

En ese sentido, la Constitución de la República literalmente establece los siguientes derechos:

¹⁴ El artículo 241 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de España distingue entre gastos del proceso, son aquellos desembolsos que tengan su origen en la existencia de dicho proceso, y las costas, que son parte de los gastos que se refieren a los siguientes conceptos: honorarios del abogado y procurador, honorarios de peritos y otras personas que intervengan en el proceso y gastos en copias, certificaciones, notas, testimonios, fases, borradores, así como todos aquellos documentos que tengan que solicitarse conforme a la ley, y la inversión de ornamentos o edificios si fueren obligatorios. En el concepto de costas también se extiende a aquellos derechos arancelarios que deban abonarse como consecuencia de actuaciones necesarias para el desarrollo del proceso.

¹⁵ López Blanco, Hernán Fabio (2007) Instituciones de Derecho Procesal Civil, Tomo I, Parte General, Editores Dupré, Novena Edición, Bogotá.

¹⁶ Las costas procesales (mundajuridico.info)

- Artículo 11: "Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes. (...)".
- Artículo 12: "Toda persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa. (...)".
- Artículo 15: "Nadie puede ser juzgado sino conforme a leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que se trate, y por los tribunales que previamente haya establecido la ley".

Lo anterior guarda relación con el derecho de tutela judicial efectiva, entendido como aquel derecho fundamental, de disposición legal y constitucional de todas las personas, que permite el derecho de éstas a tener libre acceso a los juzgados para obtener una resolución de fondo fundada en Derecho.¹⁷ Tal derecho comprende en sí varios derechos, como integrantes genéricos del mismo, y son: "El derecho de acceso a los tribunales; El derecho a obtener una sentencia fundada en derecho; El derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales; y, El derecho al recurso legalmente previsto".¹⁸

En tal sentido, y conforme a las disposiciones del CPCM previamente señaladas, los consuntivos renuncian a su derecho de tutela judicial efectiva, por cuanto, la proveedora obliga a los mismos a asumir el pago de costas procesales que se generen por las eventuales gestiones de cobro o acciones que se intenten en su contra por el incumplimiento de sus obligaciones al contrato e inclusive, el pago de las costas procesales, aunque no sea condenado a ellas; con lo cual se acredita la renuncia de un derecho constitucionalmente reconocido; por tanto, se declara sin lugar el alegato de

S.A. de C.V.

(b) Por otro lado, la proveedora sostuvo que no existe renuncia a ningún derecho, únicamente una afirmación del derecho que la ley le brinda conforme al artículo 1360 del CC previamente desarrollado en la letra (c) de la cláusula (II) del numeral 2 del presente romano. Al respecto, este Tribunal estima pertinente señalar que dicha condición resolutoria implica que: i) la resolución o cumplimiento del contrato debe ser establecida vía judicial, siendo un juez quien decida de manera imparcial el incumplimiento de la obligación; y, ii) la determinación del monto de indemnización de perjuicios, conforme a lo establecido en el artículo 1427 del CC, comprende el daño emergente y el lucro cesante, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.

En donde, el daño emergente es: "Pérdida o menoscabo efectiva producido en el patrimonio o bienes de una persona como consecuencia de un acto u/o ilícito civil. Se caracteriza por ser un daño cierto y actual"¹⁹, y el lucro cesante es: "un daño patrimonial que consiste en la ganancia que se ha dejado de obtener como

¹⁷ Guzmán Chávez, Marcela Rocibet (2019) El principio constitucional de la tutela judicial efectiva vulnerado por la acción de nulidad de sentencias. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.

¹⁸ Picó i Junoy, Joan (1997). Las Garantías Constitucionales del Proceso. Editorial J.M. Bosch.

¹⁹ Daño emergente: (enciclopedia-juridica.com)

consecuencia de un acto ilegal, el incumplimiento de un contrato o un daño ocasionado por un tercero"²⁰, conceptos jurídicos que no incluyen las cargas económicas a las que se refieren las costas procesales; en consecuencia, procede desestimar tal alegato.

(c) En razón de lo anterior, se tiene establecido que el fin que se persigue mediante la declaración de abusividad de estas cláusulas de imputación de gastos, honorarios y costas procesales a los consumidores de forma unilateral y en total violación de la tutela judicial efectiva, es que exista una mayor transparencia, es decir, que éstos tengan la capacidad de evaluar con criterios precisos y comprensibles, las consecuencias y/o cargas económicas derivadas del contrato a su carga, evitando que se vean sorprendidos con la imputación de gastos con los que no contaban y que alteran el equilibrio económico pactado, ya que puede ser condenado al pago de dichos cargos aún sin ser condenado a los mismos.

La doctrina establece que el control de transparencia "(...) tiene por objeto que el consumidor conozca o pueda conocer con sencillez tanto la "carga económica" que realmente supone para él el contrato celebrado, esto es, la diversidad o sacrificio patrimonial realizado a cambio de la prestación económica que se quiere obtener, como la carga jurídica del mismo, es decir, la definición clara de su posición jurídica tanto en los presupuestos o elementos típicos que configuran el contrato celebrado, como en la asignación o distribución de los riesgos de la ejecución o desarrollo del mismo (...)"²¹

Es precisamente por lo antes desarrollado, que la traslación al consumidor del pago de todos los gastos — futuros e inciertos — que emanan de las reclamaciones realizadas por la proveedora por incumplimiento de su obligación de pago, supone para este Tribunal una clara vulneración de las normas constitucionales y procesales enunciadas, ya que provocan la renuncia de los consumidores a la posibilidad de que sea el órgano judicial el que decida la responsabilidad y cuantía en el pago de las costas procesales. Y es que, la condena en costas a los consumidores, si deben tener lugar, en ningún caso será fruto de la estipulación unilateral de una de las partes, sino consecuencia de la aplicación de las reglas que establece el CPCM, caso contrario, se introduce un evidente desequilibrio en la posición de las partes, al hacer soportar las consecuencias de un proceso sobre una de ellas, produciendo un menoscabo económico para los consumidores. Por consiguiente, constituyen cláusulas abusivas.

3: En síntesis, conforme al análisis expuesto, este Tribunal considera que las cláusulas empleadas por la proveedora denunciada en los contratos de apertura de línea de crédito, venta al crédito y pagarés sin protesto, en la forma en que se han estructurado y por las razones que han quedado expuestas, *quitan los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes, pues pretenden sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la que tienen derecho*, generando un desequilibrio respecto al derecho del consumidor a determinar la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes en los

²⁰ ¿Qué es el turno recante? Lo que tienes que saber (conceptosjuridicos.com)

²¹ Macho López, Manuel Jesús (2013) La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios. Colección Derecho del Consumo.

referidos documentos contractuales, sustrayendo el elemento de negociación de los mismos, ya que la proveedora impone sus condiciones, lo cual, en el Derecho de Consumo, no es aceptable.

Y es que la doctrina sostiene, que las cláusulas no negociadas individualmente o condiciones generales de contratación, son aquellas cláusulas redactadas previamente y en cuyo contenido e incorporación al contrato, el consumidor no ha tenido intervención alguna²². Del mismo modo, sostienen que para ser consideradas como tal, deben concurrir los siguientes 4 requisitos:

- *Contractualidad:* se trata de "cláusulas contractuales" y su inserción en el contrato no deriva del acatamiento de una norma imperativa que impongan su inclusión.
- *Predisposición:* la cláusula ha de estar preredactada (...) siendo su característica no ser fruto del consenso alcanzado después de una fase de tratos previos. En particular en el caso de los contratos de adhesión.
- *Imposición:* su incorporación al contrato debe ser impuesta por una de las partes (...) de tal forma que el bien o servicio sobre el que versa el contrato nada más pueda obtenerse mediante el acatamiento a la inclusión en el mismo de la cláusula.
- *Generalidad:* las cláusulas deben estar incorporadas a una pluralidad de contratos o estar destinadas a tal fin ya que, como afirma la doctrina, se trata de modelos de declaraciones negociables que tienen la finalidad de disciplinar uniformemente los contratos que van a realizarse (...)²³.

Bajo tal inteligencia, sobre la base de los hechos probados, se concluye que la proveedora, efectivamente, introdujo una serie de cláusulas — que cumplen con los requisitos antes expuestos — en una pluralidad de documentos contractuales, específicamente en los contratos de apertura de línea de crédito, contratos de venta al crédito y pagarés sin protesto, los cuales, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 letras d), f) e i) de la LPC, constituyen cláusulas abusivas, incurriendo en la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, conforme al siguiente detalle — en la forma que fueron alegadas por la denunciante —:

²² Según jurisprudencia del Tribunal Supremo Español, "se trata de cláusulas que han sido preelaboradas por una parte e impuestas a la otra, sin que exista luego la posibilidad de negociarlas, hacer una oferta, ni modificarlas, sino simplemente aceptarlas o no" (SSTS del 09/05/2013, RJ 3088).

²³ Martín López, Manuel Jesús (2018) La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios. Colección Derecho del Consumo.

(a) Cláusulas incluidas en los Contratos de Apertura de Línea de Crédito:

CLÁUSULA ABUSIVA O OBJETO DE DENUNCIA	DISPOSICIÓN RELACIONADA A LA INFRACCIÓN
Cláusula Tercera: Plazo.	Artículo 17 letra f) de la L.P.C. por la imposición de la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor.
Cláusula Novena: Casos de Incumplimiento y Vencimiento Anticipado.	Artículo 17 letra i) de la L.P.C. por la imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor por mora.
Cláusula Décima Primera: Remisión.	Artículo 17 letra d) de la L.P.C. por la imposición de un domicilio especial por parte del proveedor y/o por la renuncia anticipada de derechos que la ley le reconoce al consumidor.
Cláusula Décima Séptima: Ley aplicable y Jurisdicción (redacción completa).	

(b) Cláusulas abusivas en los Contratos de Venta al Crédito:

CLÁUSULA ABUSIVA O OBJETO DE DENUNCIA	DISPOSICIÓN RELACIONADA A LA INFRACCIÓN
Cláusula VI: Suspensión del Crédito y Caducidad del Plazo;	Artículo 17 letra i) de la L.P.C. por la imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor por mora.
Cláusula XI: Domicilio.	Artículo 17 letra d) de la L.P.C. por la imposición de un domicilio especial por parte del proveedor y/o por la renuncia anticipada de derechos que la ley le reconoce al consumidor.
Cláusula VII: Honorarios y gastos.	

(e) Cláusulas abusivas en Pagares:

CLÁUSULA ABUSIVA OBJETO DE DENUNCIA	DISPOSICIÓN RELACIONADA A LA INFRACCIÓN:
Cláusula que estipula: "Para cualquier acción o procedimiento legal o judicial relacionada con este pagaré, señala la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, como domicilio especial y me someto a la jurisdicción de los tribunales de dicha ciudad".	Artículo 17 letra d) de la LPC, por la imposición de un domicilio especial por parte del proveedor y/o por la renuncia anticipada de derechos que la ley le reconoce al consumidor.
Cláusula que estipula: "(...) Será a mi cargo cualquier gasto que ocasione el cobro judicial o extrajudicial de este pagaré, incluyendo las costas procesales y las denominadas personales aun cuando de conformidad a las reglas generales no sean condenado a su pago (...)"	

En atención a lo expuesto, la proveedora debe ser acreedora de la *sanción* respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC; los cuales serán desarrollados en el tomo IX de la presente resolución.

J. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA F) DE LA LPC

Finalmente, a la proveedora denunciada se le atribuye también la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC.

Al respecto, es necesario mencionar que la LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, el artículo 58 letra f) de la LPC prevé que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorías y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en ejercicio de las facultades antes señaladas, la DC puede requerir de los proveedores la información que se considere pertinente, con el objeto de verificar si se está cumpliendo con la ley, y de esa forma garantizar la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación de los proveedores "*Preparar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*".

Siempre que *no proporcionar* la información requerida suponga una infracción para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, que con dicha omisión se *impida el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, que tenga como consecuencia: *dificultar la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*; se tendrá por configurada la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC como infracción muy grave: "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*".

En línea con lo expuesto ampliamente en el romano IV, letra A, número 5 de la presente resolución, respecto de dicha infracción, la proveedora, a través de sus apoderados, ejerció su derecho de defensa mediante los escritos de fs. 2,311 al 2,317 y de fs. 2,586 al 2,600, señalando que su representada no obstaculizó las funciones de inspección de la Defensoría.

Expresaron, en síntesis, que con el "Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-", se demuestra que la denunciada siempre fue diligente en la entrega de la información; que brindó la justificación correspondiente cuando no podía cumplir los requerimientos, presentando alegaciones y documentación, incluso con posterioridad a la terminación de la inspección.

En vista que lo argumentado por los apoderados de la denunciada, respecto al cumplimiento de los requerimientos realizados por los delegados de la DC, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

K VALORACION DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS EN RELACION AL ART. 44 LETRA F) DE LA LPC

Respecto a este señalamiento, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Acta de inspección de fecha 14/03/2018 (fs. 29 al 30), con la que se acredita el inicio de la auditoría a la proveedora; así como el primer requerimiento realizado a la misma, y al secc compacto (fs. 32), que contiene documento en formato Excel, mediante el cual se acreditan las referencias de los 100 créditos de la muestra inicial seleccionada [letra b) del acta en mención].
2. Carta de fecha 16/03/2018 (fs. 46 al 47), emitida por la Coordinación de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, mediante la cual se acredita la fecha límite para entregar la información requerida en las letras a) y c) del acta de fecha 14/03/2018. Así como el nuevo requerimiento de documentación realizado y las referencias crediticias de 26 expedientes que conforman la segunda muestra a auditar.
3. Manual de Conformación de Expediente (fs. 73 al 75), en el que la proveedora detalla la documentación necesaria para conformar cada expediente crediticio por tipo de compra.
4. Carta de fecha 19/03/2018 (fs. 48), suscrita por el Gerente de Créditos y Cobros de la proveedora denunciada, mediante el cual, solicita una prórroga para entregar el 100% de la información solicitada en el objetivo e) del acta de fecha 14/03/2018.
5. Constancias emitidas por la proveedora denunciada (fs. 60 al 66, 68, 78 y 79, 107, 118, 120, 121, y 122), mediante las cuales se hace constar la entrega de 177 contratos originales y sus respectivas copias.
6. Solicitud efectuada a la proveedora denunciada, en fecha 23/03/2018, por Técnico Auditor de la DC (fs. 67), mediante la cual se realiza el requerimiento para que se proporcione los comprobantes de pagos o recibos emitidos a los usuarios correspondientes a las cuotas o pagos realizados a los créditos 864733.

R
7
8

- 866881, 856923, 860083, 833225, 843909, 845616, 859018, 857248, 866981 y 835127; y constancia emitida por la proveedora en fecha 03/04/2018 (fs. 70) mediante la cual, realiza la entrega de lo solicitado.
7. Constancia emitida en fecha 05/04/2018 por la proveedora denunciada (fs. 69) mediante la cual hace constar la entrega de 22 detalles de amortización.
 8. Carta de fecha 05/04/2018 (fs. 71), mediante la cual se acredita la solicitud de prórroga de plazo hasta el día 11/04/2018, realizada por la proveedora denunciada.
 9. Carta emitida, en fecha 05/04/2018, por la Coordinación de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC (fs. 76), mediante la cual se acredita la aceptación de prórroga de plazo, hasta el día 11/04/2018, para la entrega de la documentación consistente en: detalle de los tipos de financiamiento otorgado a sus clientes; resumen de la cantidad de créditos otorgados por mes y categorizados por tipo de crédito/financiamiento incluyendo los ajustes de tasa y la fecha de ajuste, para los meses sujetos a revisión; políticas de crédito aplicables a los créditos verificados; manual de políticas y procedimientos para el cálculo y aplicación de cuotas y prelación de pagos, manual de políticas y procedimientos sobre el cálculo de los intereses corrientes y por mora u otros cargos aplicables. Además, se acredita la prórroga para la entrega de la documentación de 14 expedientes de la muestra inicial seleccionada y 12 expedientes de la segunda muestra seleccionada. Finalmente, se acredita el requerimiento para que se proporcione la documentación complementaria de los créditos con referencias 839437, 844798, 867218 y 857549.
 10. Impresión de correo electrónico (fs. 80), con fecha 11/04/2018, enviado desde la dirección electrónica dirigida a: _____ mediante el cual se detallan las referencias de los expedientes pendientes de entregar.
 11. Carta de fecha 13/04/2018 (fs. 95), mediante la cual se acredita la solicitud de tercera prórroga de plazo, realizada por la proveedora denunciada.
 12. Impresión de correo electrónico (fs. 99), con fecha 18/04/2018, enviado desde la dirección electrónica dirigida a: _____ y _____ mediante el cual se realizó un recordatorio sobre la fecha de vencimiento (19/04/2018) para la entrega de documentación consistente en (i) Bases de datos de créditos y bases de datos de pagos; (ii) Documentos originales y copias debidamente firmadas y selladas de 12 expedientes de créditos (muestra 2) 841428, 845941, 84352, 850065, 854132 y 854277; (muestra 1) 831527, 839115, 840587, 845922, 857314 y 868738; (iii) entregar información pendiente (contratos originales y copia, ticket de compra y extragarantía de 11 créditos recibidos parcialmente el 11/04/2018).
 13. Cartas de fecha 19/04/2018, emitidas por la proveedora denunciada (fs. 100, 101 y 102). Mediante la primera de ellas (fs. 100) informan que los créditos con referencias 848352, 854132, 854277 y 841428 fueron generados por motivos de pruebas de facturación por lo que se realizó proceso de devolución. Por medio de la segunda carta (fs. 101) se aclara que el historial de pagos para los créditos requeridos en los expedientes que conformaban la muestra a analizar fueron enviados por correo electrónico el 13/04/2018.

a la dirección electrónica. Finalmente, mediante la tercer carta, hice entrega de un disco compacto (CD-Room, fs. 103) que contiene el archivo denominado "BASE DE CRÉDITOS Y PAGOS DPC".

14. Impresión de correo electrónico (fs. 105 al 107); con fecha 20/04/2018, enviado desde la dirección electrónica _____ y dirigida a _____,

_____ y _____ mediante el cual se hace del conocimiento de la proveedora las observaciones a la información entregada en fecha 19/04/2018, identificándose que aun hacía falta la información relacionada a: (i) Bases de datos de créditos y de pagos de 16,790 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017; (ii) Campos de la base de datos de crédito anterior, la referencia del crédito anterior, el monto pactado de la comisión a cobrar por las gestiones de recuperación; (iii) Campos de la base de datos de pagos: números del comprobante que respaldan el pago u abono recibido de los usuarios (crédito fiscal, factura, recibo, ticket, o cualquier otro documento emitido), monto de la comisión cobrada por las gestiones de recuperación (valores separado el IVA en campos distintos); Además, se señalaron inconsistencias en la información entregada: (iv) en la base de datos de créditos los valores determinados como IVA, en los diferentes conceptos, no tienen relación al porcentaje del impuesto en referencia; respecto a la tasa de interés anual, esta se informa con un porcentaje en números enteros, sin considerar los decimales resultantes de la conversión (de mensual a anual); (v) En la base de datos de pagos; la prelación del pago (desglose del pago) al sumarlos, no corresponde al valor total pagado por el usuario; en los casos que se ha cobrado la comisión por las gestiones de recuperación, dicho cobro no ha sido incluido. Finalmente, se prorroga la entrega de la documentación en referencia hasta el día 27/04/2018.

15. Impresión de correo electrónico (fs. 108 al 110), con fecha 25/04/2018, enviado desde la dirección electrónica _____ y dirigida a _____,

_____ y _____ mediante el cual se notifica el requerimiento de información consistente en proporcionar el expediente en original y fotocopia física de 73 créditos que conformaban la tercera muestra a auditar. Como mínimo los expedientes debían de contener: (i) De forma física: contrato, factura del bien o artículo financiado, ticket de compra, ticket de extra garantía, ticket del financiamiento, pagaré, nota de autorización para consultar y compartir información personal y crediticia, documento único de identidad (DUI), formulario, historial de pagos (detalle de amortización del crédito), comprobante de amortización: abonos y/o pagos del crédito (factura, comprobante de crédito fiscal, recibo, otros, realizados por el usuario desde la fecha de otorgamiento hasta la fecha actual 25/04/2018); y (ii) De forma digital en Excel, en CD: historial de pagos (amortización del crédito); señalando como fechas límite para la entrega de la documentación los días 03/05/2018 y 04/05/2018.

16. Carta de fecha 27/04/2018 (fs. 115) emitida por la proveedora denunciada, mediante la cual se hace entrega de un disco compacto (CD Room, fs. 116) que contiene el archivo denominado "BASE DE CRÉDITOS Y PAGOS DPC".
17. Carta de fecha 08/05/2018 (fs. 119) emitida por la proveedora denunciada, mediante la cual se compromete a entregar los pagarés de los créditos con referencia 855285, 855582, 859022, 860522, 861936, 865530, 865885 y 873024 el día 14/05/2018.
18. Carta de fecha 08/05/2018 (fs. 123) emitida por la proveedora denunciada, mediante la cual realiza la entrega de CD (fs. 124) en el que consta la información de 70 historiales de pago de una muestra de 73 solicitados, aclarando que los créditos con referencia 847706, 836764 y 864426, no presentan pago realizado posterior a la fecha de compra.
19. Nota emitida el 14/05/2018 por la proveedora denunciada (fs. 129), mediante la cual se hace constar la entrega de 8 pagarés y su respectiva copia.
20. Requerimiento de información (fs. 130 al 131) consistente en (i) comprobante que respalda el pago realizado por los usuarios, de cada uno de los abonos hechos desde la fecha de otorgamiento hasta la fecha de corte, según lo registrado en el estado de cuenta (historial de pago o detalle de amortización). Al respecto se requirió que cada comprobante tenga desglosado la prelación u orden de pago por concepto cobrado; (ii) Para los casos de usuarios, que se les ha cobrado y han pagado la comisión en concepto de mora y/o gestiones de recuperación, se requiere se anexe los documentos físico y/o digitales según corresponda, que respalden la gestión realizada por la sociedad por cada cobro realizado, tal como: llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto a celular, correo electrónico, envío de cartas, otros que la sociedad disponga; (iii) Para los casos de usuarios, que se les ha cobrado y han pagado la extra garantía, se requiere que la sociedad entregue de forma física y/o digital los documentos y/o información según corresponda, que respalde el cobro, es decir que se justifique con claridad y/o detalle el servicio prestado a cada uno de los usuarios; la documentación requerida en la relacionada a los créditos con referencia 831180, 833612, 835131, 835127, 843909, 840487, 847420, 846375, 849618, 844945, 855242, 867388, 867617, 831919, 843604, 840129, 844245, 848746, 855582, 853637, 856875, 854208, 857330, 855932, 859022 y 861936. Documentación que debía de ser entregada en fecha 18/05/2018.
21. Carta emitida por la proveedora denunciada (fs. 132) de fecha 18/05/2018, por medio del cual se hace entrega de (i) comprobantes de pago de cada uno de los abonos realizados por el usuario desde la fecha de otorgamiento hasta la fecha de corte según lo registrado en estado de cuenta, (ii) Documento en digital de las gestiones de cobro realizadas (fs. 135); (iii) Documentos que respaldan el servicio que se presta en concepto de extra garantía.
22. Nota de fecha 12/07/2018, mediante la cual se notifica a la proveedora la fase final de auditoría a la cartera de créditos; así como la cantidad y referencia de los expedientes que a la fecha -12/07/2018- no habían sido entregados por la proveedora (fs. 136 al 138).

23. Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- (fs. 2190 al 2221)
24. Anexo 8 (fs. 2220 al 2221) denominado **DETALLE DE INFORMACIÓN NO ENTREGADA POR S.A. de C.V. LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR**, en el que se detalla el incumplimiento a los requerimientos realizados.
25. Escrito de fecha 28/12/2018 (fs. 2224 al 2225), presentado en las oficinas del Centro de Solución de Controversias de la DC en fecha 03/01/2019, mediante el cual la proveedora justifica la no entrega, en su oportunidad, de la documentación requerida y adjunta documentación relacionada a los créditos con referencias 869738, 840587, 845922, 831527, 857314, 845941, 850065, 838189, 848932, 849041, 851059 y 858356 (fs. 2226 al 2294).

L. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA F) DE LA LPC

Así, respecto de la conducta establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, con base en los elementos probatorios señalados en la letra K del presente apartado, ha quedado comprobado:

- a) Que en fecha 14/03/2018, la DC comenzó a ejercer la función de auditoría frente a la proveedora S.A. de C.V.; además, que se hizo saber a la proveedora el ejercicio de la acción de auditoría mediante entrega de nota con referencia PRE-DC-C067-18 de fecha 13/03/2018, lo cual quedó documentado en el acta de inspección de fs. 29 al 30.
- b) Que con la referida auditoría, la DC, en términos generales, pretendía verificar el cumplimiento de la LCU, LPC y otra normativa aplicable por parte de S.A. (fs. 29).
- c) Que la muestra inicial auditada, comprendía la cantidad de 100 créditos con referencias: 831180, 833225, 833395, 831110, 831527, 834402, 836497, 836843, 833709, 832711, 832680, 833023, 835131, 837487, 833612, 835127, 839028, 842940, 839437, 842016, 839823, 840487, 843909, 844289, 843751, 842027, 838618, 838879, 840587, 840111, 843269, 839354, 839115, 844798, 850127, 847420, 846702, 849446, 845720, 847912, 846888, 845678, 849496, 847552, 845922, 849618, 844945, 845616, 846375, 857314, 852661, 853309, 856923, 856034, 857549, 852434, 856336, 855639, 855242, 857248, 855672, 854852, 852103, 853209, 862939, 860771, 863396, 862229, 859952, 861837, 859846, 858714, 861645, 858984, 860083, 859436, 861959, 859018, 859685, 865790, 865351, 867218, 868585, 864733, 866103, 868738, 867388, 869537, 867479, 865347, 865276, 865943, 865024, 866981, 866881, 869755, 866512, 865113, 865187 y 873206 (fs. 32). Además, se comprobó que el objetivo b) del requerimiento inicial, consignado en el acta de fs. 29 y 30, era constatar la documentación en original de la muestra inicialmente seleccionada. Finalmente, se comprobó el compromiso adquirido por la proveedora de entregar el detalle de la información requerida en fecha 15/03/2018.
- d) Que en fecha 16/03/2018 (fs. 36 al 47), le fue notificada a la proveedora denunciada, la carta emitida por la Coordinación de Auditores de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, mediante la cual se

Handwritten marks: a large 'X' and some illegible scribbles.

acredita que la fecha límite para entregar la información requerida en las letras a) y c) del acta de fecha 14/03/2018, (fs. 29 y 30) eran los días 21/03/2018 y 05/04/2018, respectivamente. Así como el nuevo requerimiento de documentación realizado, consistente, entre otros aspectos, en presentar en original y copia del: (i) historial de pagos de cada uno de los créditos requeridos como muestra; (ii) documento de respaldo del monto financiado (ticket) de cada uno de los créditos requeridos como muestra; (iii) documento de cesión de cartera de crédito mensual durante el período junio a noviembre 2017; y, (iv) documentos del expediente en original y fotocopia de las referencias crediticias de 26 expedientes que conforman la segunda muestra a auditar, créditos con referencias 832140, 833733, 834959, 841428, 858092, 839978, 845941, 848352, 850065, 853732, 854132, 854277, 864331, 854277, 864331, 859642, 862584, 867617, 868509, 869390, 836496, 842259, 845251, 856817, 859698 y 865820.

- e) Según Manual de Conformación de Expediente; cada expediente crediticio conformado por la proveedora debía contener, dependiendo del tipo de compra, la siguiente documentación: (i) *Cliente Recurrente*, la proveedora ofrece tres tipos de contratos denominados por ella como *contrato individual*, *contrato promoción* y *contrato líneas*; en cada uno de los referidos contratos la proveedora requiere que en el expediente crediticio conste *Ticket de venta*, *Factura*, *Pagare de compra*, *Contrato de Compra*, *Adenda de autorización para revisar y compartir información*; y *DUI*. (ii) *Cliente Nuevo*, la denunciada ofrece tres tipos de contratos, denominados *contrato individual*, *contrato promoción* y *contrato líneas*; en cada uno de los contratos, para la conformación del expediente crediticio, se requiere: *ticket de venta y/o factura*, *pagare de compra o de línea cuando sea el caso*, *contrato de compra*, *adenda de autorización para revisar y compartir información*, *contrato de línea*; y, *DUI*.
- f) Que mediante cartas de fecha 19/03/2018, 05/04/2020 y 13/04/2018 (fs. 48, 71 y 95), todas suscritas por el Gerente de Créditos y Cobros de la proveedora denunciada, la proveedora solicitó por 3 ocasiones prórroga del plazo para entregar la documentación requerida: (i) hasta el día 05/04/2018 para entregar el 100% de la información solicitada en el objetivo c) del acta de fecha 14/03/2018; (ii) hasta el día 11/04/2020 para entregar la documentación relacionada a: detalles de los créditos otorgados a los clientes (tipos de créditos); resumen de los créditos otorgados por mes y por tipo, incluyendo tasa y ajustes; política de créditos aplicables a los créditos verificados; manual de políticas y procedimientos para el cálculo de cuota y aplicación de cuotas y prelación de pagos; manual de políticas y procedimientos sobre el cálculo de intereses corrientes y/o por mora o cargos aplicables; y, fotocopia de la muestra de los expedientes; y, (iii) hasta el día 19/04/2018 para realizar la entrega de 12 expedientes aun no entregados, sin detallar la referencia de los expedientes.
- g) Que en fecha 05/04/2018 (fs. 76) la DC aceptó la prórroga del plazo hasta el día 11/04/2018 para que la proveedora realizara la entrega de 14 expedientes que corresponden a la muestra inicial seleccionada y 12 a la segunda muestra seleccionada, sin detallar la referencia de los expedientes.

h) Que la tercera muestra auditada, comprendía la cantidad de 73 créditos con referencias: 831637, 834155, 834136, 831919, 836764, 837229, 836992, 831437, 833006, 831217, 832826, 831134, 843781, 843604, 840129, 838448, 841140, 844045, 838084, 842245, 841689, 838189, 838207, 849941, 846324, 851059, 848648, 848932, 848953, 849706, 849294, 848746, 847706, 848215, 851556, 855582, 853637, 855205, 856875, 854208, 857667, 855273, 857330, 851568, 855285, 855932, 864426, 859022, 858556, 860105, 860780, 861936, 864268, 863495, 860522, 862873, 858878, 868096, 865545, 865490, 864618, 873044, 865550, 873024, 872819, 868305, 868982, 865687, 872578, 871129, 867599, 868318 y 865885; con el anterior detalle y lo describió en los literales c) y d) del presente apartado, se comprueba que la muestra total auditada fue conformada por un total de 199 expedientes. Finalmente, que todos los requerimientos realizados tenían como objetivo general el identificar prácticas contrarias a la LCU y LPC.

i) Que para fecha 12/07/2018, la proveedora aún no había realizado la entrega de los documentos e información que respaldan el otorgamiento de 13 créditos, según el siguiente detalle:

Nº	Referencia Crédito	Muestra	Fecha de requerimiento	Fecha que debía de presentarse	Prórroga hasta
1	831527	Primera	14/03/2018	15/03/2018	11/04/2018
2	840587				
3	845922				
4	857314				
5	868778				
6	845941	Segunda	16/03/2018	05/04/2018	11/04/2018
7	850065				
8	838189				
9	849941	Tercera	25/04/2018	07/05/2018	—
10	851039				
11	848932				
12	858556				
13	865545				

j) Que en fecha 12/07/2018 se notificó a la proveedora que se habían detectado inconsistencias únicamente en cuanto a la documentación proporcionada y relacionada a los créditos con referencia 831919 y 843604. Asimismo, a través del Anexo 8 del Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra La Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- (fs. 2220); la Defensoría señaló inconsistencias en la documentación entregada por la proveedora y relacionada a los créditos con referencia: 867388, 849618, 844945, 862939, 866881, 865351, 866103, 864426, 833709, 839115, 869755, 867617, 841140, 846324, 865490, 868305, 831110, 833225, 835131, 845678, 856336, 858984, 867479, 866981, 859846, 831637, 834155, 837229, 842245, 838207, 847706, 863495, 868982, 873206, 840129, 834402, 831180, 847420, 855242, 836496,

842259, 845251, 859498, 855582, 855285, 859022, 861936, 860522, 865550 y 865885; siendo todas referencias adicionales a las notificadas en el acta de la fase final de auditoría a la cartera de créditos. Que en fecha 12/07/2018 la Defensoría del Consumidor otorgó una concesión a la proveedora al aceptar (tácitamente) la entrega de ser posible de la documentación faltante y/o justificar lo pertinente (fs. 137), sin establecer un plazo para el cumplimiento de dicho compromiso. Respecto a lo anterior, es importante señalar que la proveedora atendió el compromiso adquirido al entregar y justificar en fecha 28/12/2018 (fs. 2224 al 2225) la documentación señalada mediante acta de cierre. Finalmente, que debido a que la auditoría ya había concluido, dicha justificación y la documentación que la acompañaba no fue valorada.

k) Que mediante el *Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra La Usura en proveedores que prestan servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-* (fs. 2190 al 2221), la DC logró determinar, de modo general, la existencia de posibles prácticas contrarias a la LCU y LPC.

De conformidad con el artículo 1 de la LUC, el objeto de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Con ello se pretende poner en práctica los postulados previstos en los artículos 101 inciso segundo y 110 inciso segundo de la Constitución que reconocen la necesidad de lograr una economía más competitiva y eficiente, promover su transparencia y accesibilidad, y fomentar el dinamismo y el crecimiento de la misma para beneficiar al consumidor.

De las referidas disposiciones constitucionales se colige que corresponde al Estado ordenar y regular las actividades económicas de las personas -naturales o jurídicas, públicas o privadas- que participan en la producción, distribución, venta, etc. de bienes y servicios, con el objeto de prevenir y, en su caso, de sancionar las situaciones en las que recurren a medios ilegítimos o arbitrarios para obtener una ventaja o ganancia frente a sus competidores, afectando no sólo los intereses particulares sino también los colectivos, entendiéndose por estos últimos los derechos de los consumidores que son, en definitiva, los destinatarios de los productos que se ofrecen.

Para velar por el cumplimiento de la LPC y proteger, por ende, a los "consumidores", la ley otorga una serie de facultades a la DC, entre las cuales destaca el realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones [artículo 58 letra f) de la LPC].

Como contrapartida, el artículo 7 letra h) de la LPC establece que es una obligación de los proveedores, en general, "*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*".

En tal sentido, no proporcionar la información requerida, siempre que suponga una limitación para que la DC realice las funciones de información, vigilancia e inspección que por ley tiene encomendadas; es decir, que impida el ejercicio de una potestad legítimamente conferida, y, como consecuencia, dificulte la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores, constituye obstaculización.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— ha señalado que “La sola desobediencia al deber de colaboración en una o ambas dimensiones afecta, limita o entorpece el ejercicio de la facultad de investigación de la Administración otorgada para cumplir el objeto de la LC; Ley de Competencia, pues la información o documentación requerida lo ha sido por considerarla relevante e necesaria para determinar la existencia o no de posibles prácticas contrarias a la ley de la materia y, de esta manera, prevenirlos o eliminarlos, en su caso.” (sentencia pronunciada el 29/10/2012 en el proceso referenciado 15-2009).

En el caso en particular, se ha logrado evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente no entregó la documentación de 13 expedientes crediticios; y que además, la misma entregó 52 expedientes con documentación deficiente, información requerida por la DC, incumpliendo así con su deber de colaboración.

No obstante, tal como se ha señalado anteriormente, para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, dicho incumplimiento debe suponer, además, de forma concreta, una limitación a las funciones de la Administración y, dado que en el presente procedimiento, la denunciante no acreditó de qué forma o en qué medida su función de auditoría se vio afectada o entorpecida, de modo que —por ejemplo— no pudiera cumplir con los objetivos de la misma, se establece, por los resultados obtenidos, que la no entrega de dicha documentación no implicó la obstaculización del ejercicio de la función de auditoría, por cuanto se ha logrado comprobar que aún sin contar con la documentación de los 13 expedientes faltantes y la documentación deficiente, la DC fue capaz de cumplir con el objetivo general planteado a fs. 29, consistente en advertir la existencia de posibles prácticas contrarias a la LCU y la LPC; es decir, a pesar de la omisión parcial de la proveedora denunciada, la misma no dificultó la tutela efectiva de los derechos e intereses del colectivo de consumidores.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápsas precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de las infracciones detalladas a continuación:

7
X

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	SANCIONABLE CON MULTA HASTA DE
INFRACCIONES A LA LCU			
1	Por no reunir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
2	Por reunir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)			
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TME establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, sin exceder de 5,000 salarios.
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)			
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letras d), f) e) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria

Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

u. Tamaño de empresa.

De acuerdo a lo establecido en la resolución UAIP/RES.0014.1/2018, emitida por la Unidad de Acceso Información Pública (UAIIP) en fecha 21/02/2018, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) por medio del memorando MEM-039-2018 comunicó a dicha unidad: "En relación a las listas de Grandes y medianos contribuyentes de los años 2017 y 2018 solicitados, se aclara que la clasificación vigente que para dichos años tiene esta Dirección General, es la misma que se encuentra publicada en la página web del Ministerio de Hacienda (...)". En ese sentido, dicha unidad señaló que la clasificación de grandes y medianos contribuyentes al mes de marzo de 2016, es la misma para los años 2017 y 2018, de conformidad a lo expuesto por la DGII.

El listado de la cartera de Grandes Contribuyentes vigente al mes de marzo de 2016, se encuentra disponible en el siguiente link: <https://www.mh.gob.sv/downloads/pdf/7700-DGII-GrA-2016-012.pdf>

Conforme a lo anterior, este Tribunal ha verificado que S.A. de C.V. se encuentra clasificada como "Gran Contribuyente" en la casilla 366 del "LISTADO NUEVA CARTERA DE GRANDES CONTRIBUYENTES" emitido por la DGII en fecha 30/03/2016, y que conforme a la resolución de la UAIP del Ministerio de Hacienda es la misma para los años 2017 y 2018 (período en que se cometieron las infracciones en el presente caso).

Además, conforme a los criterios establecidos por la DGII, para ser clasificado en dicha categoría debe de cumplir al menos con uno de los siguientes criterios:

Ítem	Criterio	Umbral
1	Pagos en DGI ¹	Mayores o iguales a US\$1.000.000,00
2	Ventas Totales IVA	Mayores o iguales a US\$1.000.000,00
3	Compras Totales IVA	Mayores o iguales a US\$1.000.000,00
4	Total Renta Gravada	Mayores o iguales a US\$1.000.000,00
5	Total de Costos y Gastos Operativos en Renta	Mayores o iguales a US\$1.000.000,00
6	Retenciones y/o Percepciones efectuadas	Mayores o iguales a US\$200.000,00
7	Garantía Neta	Mayor a US\$500.000,00

1) La variable denominada "Pagos en DGI" incluye los pagos en los rubros: Contribuciones de Industria y Comercio, Impuesto General de Consumo, Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles, Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles.

fuentes: <https://www.mh.gob.sv/downloads/pdf/7700-DGII-GrA-2016-012.pdf>
Comunicado sobre clasificación de contribuyentes por categoría de grandes, medianos y otros de la DGII del Ministerio de Hacienda.

En atención a lo expuesto, para efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará a la proveedora denunciada, como una empresa de tamaño grande.

En otro punto, cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber o prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

h. Grado de Intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado doloso o cuando menos culpablemente; 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 inc. 2º del Código Civil, según el cual: *"Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)"*, así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: *"El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa"*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativa a que: *"Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio"*.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

Cabe precisar la responsabilidad que la proveedora tiene por los actos de sus dependientes conforme al artículo 373 inc. 1º del C. Com., según el cual: *"El dependiente obliga al principal"*. Por lo cual, las actuaciones realizadas por parte de los representantes de la sociedad denunciada al *contratar, cobrar o al realizar cualquier actividad en nombre del*

S.A. de C.V., la hace responsable de las mismas, lo anterior en línea con lo dispuesto en el artículo 142 inciso final de la L.P.A.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, ya que como acreedora —debidamente registrada bajo el código J1306141152NS— que se dedica al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, estaba obligada a:

- 1) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en *"Remitir información inexacta de sus operaciones crediticias conforme a las Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR"* a reportar al BCR la información de sus operaciones de créditos establecida en el artículo 7 de las NTLCU. Asimismo, dicha información debía ser remitida conforme a lo regulado en las NTLCU y los lineamientos establecidos en el Manual Técnico para la Remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático, lo cual no cumplió la proveedora denunciada, pues al reportar la información de los cuatro créditos que fueron tomados de referencia para ejemplificar las inconsistencias y errores identificados en la información que la proveedora remitió al BCR, se determinó que la proveedora no reportó conforme a la NTLCU y el Manual Técnico antes relacionado la información de los componentes: *monto desembolsado, cuota del préstamo y otros cargos en la cuota*, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DC. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues remitió al BCR información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales emitidos por dicho banco respecto a cuatro operaciones de crédito otorgadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, en lo relacionado a los componentes previamente señalados.
- 2) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en *"No remitir la información de sus operaciones crediticias"*, la proveedora estaba obligada a informar al

BCR la totalidad de las operaciones crediticias que efectuó en los períodos regulados por la LCU, lo cual hizo de forma parcial, ya que reportó en el sistema la existencia de 42,242 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, sin embargo omitió informar 34 operaciones de crédito, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DG. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *no reportó al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia.*

- 3) Respecto de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en *"Cobrar intereses en contravención a las disposiciones de la LPC"*, por no cobrar intereses conforme al año calendario - 365 días o 366 días, según sea año normal o año bisiesto - ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues no calculó los intereses conforme a lo establecido en el artículo 12 y 19 letras a) y f) de la LPC, estando obligada a hacerlo.
- 4) En cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en *"Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma Ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber cobrado intereses superiores a la respectiva TML vigente.
- 5) En relación a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC consistente en *"Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales"*, la proveedora actuó con negligencia, pues a través de los contratos de apertura de línea de crédito, contratos de venta al crédito y pagarés sin protesto, *impuso un domicilio especial a los consumidores, estableció la renuncia de sus derechos y estipuló la prórroga de los documentos contractuales sin la voluntad de los mismos; además, impuso una penalización excesivamente onerosa para el consumidor por mora, pese a que debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.*

e. *Grado de participación en la acción u omisión.*

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrada que el grado de participación por parte de la proveedora en las infracciones, es directo e individual, pues:

1. En cuanto a las infracciones a la LCU, por una parte, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, *al reportar información inexacta de sus operaciones crediticias en el período de junio a noviembre de 2017.* Además, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información completa de su actividad crediticia de los meses de junio a noviembre de 2017, *al no reportar 34 operaciones crediticias de dicho período.*

7

Con ambos incumplimientos —relativos al artículo 12 de la LCU— la proveedora entorpeció la labor del BCR en cuanto a establecer de forma veraz y eficiente las tasas máximas legales de cada segmento para el siguiente período, actividad que realiza con la finalidad de controlar las tasas aplicadas por los “acreedores” y de proteger a los “deudores” ante cualquier situación de aprovechamiento por parte de los primeros, todo en aras del interés social.

2. Respecto a las infracciones a la LPC, relativas a efectuar cobros indebidos, las mismas fueron responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal, cobró a un colectivo de consumidores intereses nominales en contravención a las disposiciones de la LPC, por un monto total de \$10,413.69 en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 21/11/2017 hasta el 22/04/2018. Además, cobró intereses superiores a la respectiva TML vigente, por un monto de \$725,470.96 a un colectivo de consumidores, en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 21/11/2017 hasta el 22/04/2018.

3. En lo concerniente a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras d) f) e i), ambos de la LPC,

A. de C.V. introdujo cláusulas abusivas en los documentos contractuales que causaron un evidente desequilibrio en perjuicio de los consumidores, ya que el establecimiento del domicilio especial en caso de reclamos; la renuncia de derechos, específicamente a la tutela judicial efectiva, por cuanto el pago de gastos y de las costas procesales como producto de las gestiones de cobro judicial y extrajudicial de parte de la proveedora ante un incumplimiento de pago serían asumidas por los consumidores, aunque no fueran condenados al pago de las mismas; el establecimiento de la prórroga unilateral de los documentos contractuales; y la imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor por mora, en la que establecía la terminación unilateral del contrato, mediante las figuras de la caducidad del plazo y vencimiento anticipado, fueron determinadas de forma unilateral y antojadiza, es decir, su ejecución dependía únicamente de la voluntad de la proveedora y los consumidores no pudieron influir en su supresión o en su contenido, de tal forma que se adherieron y consintieron contratar con dichas cláusulas, so pena de renunciar a contratar, con lo cual se lesionó el normal equilibrio de la figura del contrato.

d. *Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.*

Infracciones a la LCU:

Respecto de la configuración de las infracciones administrativas relativas al incumplimiento de parte de los acreedores de no remitir la información de su actividad crediticia o remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR —artículo 12 inciso final de la LCU—, una vez concretadas, tienen como resultado un impacto negativo en los derechos de información de los consumidores, puesto que, en principio, al no remitir la información de sus operaciones de crédito al BCR

y al remitir información inexacta, se entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento, que deben ser obedecidas y aplicadas por las personas naturales o jurídicas no supervisadas que realizan operaciones de crédito y se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la LCU.

Por otra parte, este Tribunal reafirma que, las acciones que configuran dichas infracciones, también producen un perjuicio potencial sobre los derechos económicos de los consumidores, quienes ante una situación de necesidad (accidentes, enfermedades, inversión, o incluso para poder acceder a bienes por medio de compraventa a crédito) precisan de la adquisición de préstamos para sobrellevar dichos imprevistos, los cuales pudieron ser contratados con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa, veraz y fidedigna de la actividad crediticia de los acreedores obligados a su remisión, entre ellos, la de la denunciada.

Y es que, tal como lo ha establecido la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia pronunciada en la Inconstitucionalidad de referencia 26-2008, pronunciada a las diez horas con veintisiete minutos del 25/06/2009: "(...) toda persona natural o jurídica tiene la facultad de iniciar y mantener con libertad cualquiera actividad lucrativa en las diversas esferas de la vida económica. Por consiguiente, el art. 102 de la Constitución garantiza, entre otras actividades, la realización de actividades productivas, de servicio y de comercialización de todo tipo de bienes, bajo dos grandes condiciones: la primera, que la actividad a realizar no sea, considerada en sí misma, ilícita; y la segunda, que la actividad económica a realizar se ajuste a las normas legales que la regulen (...)", el resultado es nuestro.

En ese sentido, dado que en la calificación de un ordenamiento económico se requiere el diseño de un esquema de límites, la presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobrepasan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes, siendo esta la función encomendada al BCR, al ser la autoridad encargada de establecer las tasas máximas legales para los segmentos crediticios del mercado.

En ese orden, las infracciones administrativas atribuidas a la proveedora consisten en: remitir información inexacta de sus operaciones crediticias conforme a las normas técnicas y manuales emitido por el BCR; y en la omisión de remitir la información de 34 operaciones crediticias efectuadas durante los meses de junio a noviembre del año 2017, en contravención a lo dispuesto en la LCU. Así, tal como se señaló *supra*, a partir del artículo 4 incisos 3º y 4º de la LCU la proveedora estaba obligada a remitir al BCR dicha información; y que la misma fuera veraz y fidedigna; cumpliendo con los requisitos establecidos en las NTLCU y el Manual Técnico aplicable a la proveedora antes relacionado, a fin de ser tomada en cuenta para determinar las tasas de interés máximas para el tipo de crédito y monto que se refiere en el artículo 5 de dicha ley.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la remisión de información inexacta en 4 créditos tomados como referencia; y a la falta de remisión de información de 34 operaciones crediticias, la cual es requerida por la ley por los motivos antes

R
7
X

expuestos; es decir, basta con advertir que se incumplen las obligaciones establecidas en los artículos 6 incisos 3º y 4º, 7 y 22 de la LCU.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un consumidor en particular, ya que el solo hecho de remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, y no remitir la información completa, veraz y fidedigna sobre su actividad crediticia causa un perjuicio potencial que entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento conforme a lo establecido en la LCU y afecta los derechos económicos de los consumidores; los cuales pudieron haber contratado créditos con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa de la actividad crediticia de la denunciada.

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada de la remisión de información inexacta de 4 operaciones de crédito tomadas como referencia para ejemplificar las inconsistencias identificadas por los Delegados de la Defensoría en un total de 26.231 operaciones de crédito y la no remisión de la totalidad de la información de su actividad crediticia ya que omitió reportar 34 operaciones crediticias del período de junio a noviembre del año 2017. De ahí que, las infracciones administrativas sancionadas por el Tribunal Sancionador son infracciones de peligro abstracto, en las cuales de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018; "el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva"; en consecuencia, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configuran con la sola inobservancia

de la norma imperativa de la LCU al acreditarse la omisión en la remisión de información o la remisión de información inexacta, en incumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas en dicha normativa.

Infraacciones a la LPC (Cobros indebidos en concepto de intereses):

Con la configuración de la infracción administrativa relativa a *cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes y servicios*—artículo 44 letra d) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un colectivo de 487 consumidores; correspondientes a 478 créditos—determinado mediante anexo G contenido en disco compacto de fs. 2,219 que contiene el archivo en formato excel denominado "Cobro indebido por incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor", por \$10,413.69. De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 21/11/2017 al 22/04/2018. Dicha información se encuentra consignada en el disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,307.

Respecto a la configuración de la infracción administrativa relativa a *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*—artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un colectivo de 20,618 consumidores; correspondientes a 23,242 créditos—determinado mediante anexo A contenido en disco compacto de fs. 2,218 que contiene el archivo en formato excel denominado "Cobro indebido por incumplimiento a la Ley Contra la Usura" por \$725,470.96. De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 cuyo último cobro se hubiere realizado a partir del día 21/11/2017 al 22/04/2018. Dicha información se encuentra consignada en el disco compacto anexo auto de inicio de fs. 2,307.

En consecuencia, con el cometimiento de dichas infracciones se establece que la naturaleza del daño causado a los consumidores es de índole económica.

Infraacciones a la LPC (Cláusulas abusivas):

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 e) de la LPC en relación al artículo 17 letras d), f) e) de la citada ley, éstas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones, pues, por un lado, la situación de superioridad de la proveedora le permite autocóncederse mayores derechos o facultades, o reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales; en tanto que del otro lado de la palestra, se concierne y acentúa una situación de desventaja injustificada para los consumidores, expresada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Con ello se afecta la buena fe del contrato de consumo que supone un comportamiento leal, transparente y honesto de los participantes; y además se genera una expresa desigualdad al concederse derechos solo a una de las partes.

Por su parte, la doctrina sostiene que la buena fe debe estar presente en todo el iter contractual, desde las negociaciones que preceden la formación del contrato, incluida su celebración o concreción, hasta el período

post-contratual, pasando por supuesto por la ejecución del mismo, por lo que, como ha sostenido la jurisprudencia, dicho principio está presente *in extenso*, además de que dicha presencia se caracteriza por su marcada "intensidad", durante todas las etapas en comento, razón por la cual cuando haya de juzgarse si el comportamiento de las partes se ajustó o no a los postulados de la buena fe, ello debe evaluarse de manera integral, revisando las posturas de las mismas en todos y cada uno de los momentos del negocio *sub examine*.²¹

Por otra parte, y de forma más específica, el hecho de introducir en los documentos contractuales las cláusulas que imponen la renuncia anticipada a los derechos que la ley reconoce a los consumidores, tal como el establecimiento de un domicilio especial, en caso de reclamos, denota por sí misma un impacto negativo en la economía de los consumidores, ya que obliga al consumidor a dirigirse a un domicilio exclusivo en caso de conflicto sin tomar en cuenta los costos que pueden implicar para éstos el llegar fuera de su domicilio, lo que a su vez podría ser un obstáculo para el acceso a los tribunales, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Además, la cláusula relativa a asumir el pago de las costas procesales por parte de los consumidores, implica la renuncia a la posibilidad de que sea el órgano judicial el que decida la responsabilidad y cuantía en el pago de tales cargas económicas, conforme a las normas constitucionales y procesales aplicables, lo cual ocasiona un perjuicio al derecho a la tutela judicial efectiva; asimismo, la cláusula de caducidad del plazo y vencimiento anticipado ocasionan un daño desproporcional y excesivo a los consumidores, ya que al acaecimiento de una de las causales de incumplimiento, se exige el pago total de la obligación contractual —incluyendo el pago de cuotas futuras a las que no ha nacido la obligación de pago—, así como el hecho de privar a los consumidores de su derecho de recurrir a la vía judicial o de hacer uso de otro medio de solución de conflictos para determinar la resolución del contrato o el cumplimiento del mismo.

Al respecto, la SCA mediante la resolución del procedimiento bajo referencia 144-2010 antes relacionado, ha confirmado que: "(...) el criterio que la infracción por introducir cláusulas abusivas se configura por el sólo hecho de incluir la cláusula en los actos contractuales, sin que sea necesaria su aplicación (...)", considerando que: "En ese sentido, no es exigible que la introducción de una cláusula abusiva cause un perjuicio real o concreto a consumidores determinados; sino que la mera inclusión, bajo el posible riesgo que dicha cláusula se aplique y vulnere concretamente los derechos amparados en el apartado precedente, se configura como un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores que suscribieron dichos contratos (...)".

En consecuencia, las estipulaciones contractuales objeto de infracción han causado una afectación en la esfera jurídica de los consumidores que firmaron los contratos que incluían tales cláusulas, al elegir que las mismas disminuyeron sus garantías, les obligaban a renunciar a sus derechos y les imponían penalizaciones excesivamente onerosas por mora.

²¹ Neme Villaveal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano. Revista de Derecho Privado, núm. 11.

e. Finalidad inmediata o mediana perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción — multa —, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones detalladas en los romanos VII y VIII de esta resolución, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LCU y la LPC, siendo pertinente advertir respecto de cada una de ellas lo siguiente:

Respecto de las 2 infracciones descritas en el artículo 12 inciso final de la LCU consistentes en que todo sujeto o entidad no supervisado que preste dinero u otorgue financiamiento se encuentra en la obligación de remitir al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia en los períodos establecidos por la LCU conforme a lo regulado en la NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR, con el objeto que dicho dato pueda ser tomado en cuenta en la determinación de las tasas de interés máximas legales conforme a lo regulado en el artículo 6 de la LCU. Lo anterior, con el fin de salvaguardar el interés social, en virtud de la estrecha relación que existe del deber constitucional del Estado salvadoreño de velar por la economía de los ciudadanos y el deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses de los consumidores en el marco normativo de la LCU.

En cuanto a las infracciones a la LPC que involucran cobros indebidos — artículos 44 letra d) y e) de la citada ley —, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la multa, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como los que nos ocupan, máxime cuando todo proveedor de servicios se encuentra en la obligación de cobrar y calcular los intereses nominales conforme a lo establecido en los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC. Asimismo, está prohibido realizar prácticas abusivas como lo es el cobro de intereses que sobrepasen los techos establecidos por el BCR en la LCU, es decir, que la TIE de sus créditos no sea superior a la respectiva TMI vigente. En tal sentido, y en aplicación del artículo 48 de la LPC, la multa por dichas infracciones no podrá ser inferior a los montos cobrados indebidamente, como consecuencia de tales infracciones.

Por último, en cuanto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 17 de la misma ley, se pretende prevenir la introducción por parte de los proveedores de cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades del mismo o cuando aumenten las obligaciones y cargas de los consumidores, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato; de ahí que, el objetivo es que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones, es decir, que tengan posibilidad de negociarlas, hacer contraofertas o modificarlas, y no

[Handwritten signature and initials]

²⁴ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es disuadir conductas ilícitas, y más por lo cual no admite como motivación posible un fin retributivo a favor del particular infractor. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados". Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

simplemente aceptarlas o rechazarlas en su integridad, de manera que, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las cláusulas del contrato.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos de los artículos 48 y 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora

S.A. de C.V., determinando que:

Respecto a las infracciones reguladas en el inciso final del artículo 12 de la LCU —sancionable hasta con 50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios— la proveedora:

i) Remitió información inexacta de sus operaciones de crédito conforme a la LCU, Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, en cuatro créditos tomados como referencia para ejemplificar las inconsistencias identificadas en 26.361 operaciones de crédito reportadas a dicho banco, correspondientes al periodo de junio a diciembre de 2017.

ii) Omitió remitir la totalidad de la información de su actividad crediticia del periodo de junio a diciembre de 2017, ya que no reportó 34 operaciones conforme a la obligación legalmente establecida en la LCU.

Respecto a las infracciones reguladas en las letras d) y e) del artículo 44 de la LPC —cuya multa, por tratarse de una afectación de intereses colectivos, no podrá ser inferior al monto cobrado indebidamente hasta un límite de 5.000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

iii) Cobró intereses en contravención a las disposiciones de la LPC en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se materializó a partir del 21/11/2017 hasta el 22/04/2018.

iv) Ejecutó la práctica abusiva consistente en realizar cobros de intereses superiores a la TML vigente en los créditos otorgados entre junio y noviembre cuyo último cobro se materializó a partir del 21/11/2017 hasta el 22/04/2018.

Respecto a la infracción regulada artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras d), D e f), todos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

v) Introdujo cláusulas abusivas —previamente pre-redactadas e impuestas por la misma— a una generalidad de documentos contractuales, en los que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de la misma, sino que, únicamente pudieron aceptar las mismas si querían tener acceso al crédito o los bienes objeto de los contratos, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y una afectación al principio de buena fe, así como a los derechos económicos y de tutela judicial efectiva de los consumidores.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una empresa grande, por haber sido clasificada como gran contribuyente, que,

en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia. Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora S.A. de C.V. ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra h) del numeral IX de esta resolución, pues omitió presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, en tal sentido, este aspecto será considerado para la determinación de la multa; ya que a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar las multas cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LEC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En tal sentido, en el presente caso, tal aspecto ha de ser tomado en cuenta, considerando el daño en conjunto que la proveedora ocasionó a los consumidores por las conductas cometidas relacionadas con cobros indebidos —por los montos de \$10,413.69 y \$725,470.96—, pues en su defecto, no podría conseguirse el cumplimiento del fin perseguido por legislador para los casos de afectación colectiva.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora S.A. de C.V., las multas por infracción, según el detalle siguiente:

7/7
7
V

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA IMPUESTA (SALARIOS)	MULTA EN \$	% MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES A LA LCU					
1	Por no remitir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,600.00	24%
2	Por remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR.	Art. 12, inciso final de la LCU	12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,600.00	24%
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)					
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TMI establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	2420 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 726,000.00	48.4% (aplica art. 48 LPC)
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cálculo contraria a la LPC	Artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	36 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 10,800.00	0.72% (aplica art. 48 LPC)
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)					
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letras d), f) o h) de la misma ley.	20 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 6,000.00	4%
TOTAL				\$ 750,000.00	

Establecido lo anterior, es menester señalar que, cada una de las multas impuestas por infracción al inciso final del artículo 12 de la LCU, representa el 24% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tales infracciones —50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Asimismo, la multa impuesta por la infracción cometida al artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, representa el 4% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo también, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Finalmente, respecto a las infracciones que involucran cobros indebidos, tal como se señala en el cuadro anterior, al aplicar el ya citado artículo 48 de la LPC, el margen máximo estipulado por la ley es de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria, por lo que las multas impuestas, atienden a dicho parámetro, representando en una de las infracciones el 48.4% y en la otra el 0.72%, por lo que, a juicio de este Tribunal,

son proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Por otro lado, este Tribunal aclara que en el análisis de proporcionalidad realizado para la determinación y modulación de las multas impuestas a la denunciada, han sido consideradas las circunstancias sobrevenidas por fuerza mayor o caso fortuito en razón del Estado de Emergencia de la Pandemia por COVID-19 y las medidas de prevención, atención y control de la misma.

XI. - REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS

A. Conveniriente a la reposición de la situación alterada por las conductas infractoras, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien, la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a quo ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada; y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por las infracciones, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones cuantificables, realizar la devolución de la cantidad de: (1) \$10,413.69.

Handwritten signature and initials.

cobrada en concepto de intereses nominales en contravención a las disposiciones de la LPC, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018, a cada uno de los 487 consumidores; de conformidad a lo establecido en el archivo denominado "1- Cobros indebidos artículo 12 LPC", contenido en el CD ANEXO a la presente resolución y (2) \$725,470.96, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018, a cada uno de los 20,618 consumidores afectados; según se detalló en el archivo identificado como "2- Cobros indebidos artículo 18 letra c) LPC", contenido en el CD ANEXO a la presente resolución.

Los créditos activos a la fecha de la notificación de la presente resolución se deberán ajustar mediante abono a capital; y, en los casos en los que ya se hayan cancelado los créditos en su totalidad se deberán reintegrar dichos montos a los consumidores de cada cuenta, por haber sido cobrados en exceso por parte de la proveedora.

XII. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA MEDIDA CAUTELAR DECRETADA

A. En fecha 07/12/2019, se recibió escrito suscrito por la Presidencia de fs. 2,325-2,328, mediante el cual solicitó con fundamentos en los artículos 99 y 100 de la LPC y 78 de LPA, que se decretara la medida cautelar consistente en la rindición de fianza suficiente por parte de la proveedora denunciada para garantizar los resultados del procedimiento, por un monto de \$ 2,057,139.68 dólares, a efectos de asegurar el reintegro del dinero que fue cobrado indebidamente a los consumidores (por la supuesta cantidad de \$ 1,028,569.84 dólares) y garantizar el pago efectivo de la multa mínima que pudiera ser impuesta a (S.A. de C.V. (por la cantidad de \$ 1,028,569.84 dólares); según el artículo 48 de la LPC.

B. A través de la resolución emitida el día 22/01/2020 (fs. 2,339-2,351), este tribunal, entre otros puntos, con base en los artículos 78 y 152 de la LPA y 99 y 100 de la LPC, y por las razones ampliamente desarrolladas en el apartado III números 2 y 3 de dicha resolución, ordenó a (S.A. de C.V., que rindiera fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento, por el monto de \$ 1,028,569.84 dólares, equivalentes a los supuestos cobros indebidos efectuados al colectivo de consumidores.

C. El día 20/02/2020, se recibió escrito de fs. 2,391-2,396 suscrito por los apoderados de la denunciada, mediante el cual alegaron la nulidad absoluta de la medida cautelar decretada por este Tribunal, porque a su criterio dicha medida fue adoptada sin cumplirse los requisitos mínimos que la ley establece para tal efecto.

D. Por medio de la resolución del 18/03/2020 (fs. 2,416-2,427), este Tribunal se pronunció en los siguientes términos: 1) *Declarando no ha lugar* la nulidad de pleno derecho o absoluta de la medida cautelar de fianza decretada mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 22/01/2020, agregada a fs. 2,339-2,351, alegada por los apoderados de (S.A. de C.V., por los motivos desarrollados en el apartado III de dicha resolución; y 2) *Confirmó* a la proveedora denunciada la orden de rindir fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de \$

1,028,569.84 dólares, equivalentes a los supuestos cobros indebidos efectuados al colectivo de consumidores, por las razones expuestas en el apartado III de dicha resolución.

E. El día 26/06/2020, se recibió escrita firmada por los apoderados de la denunciada (fs. 2,431-2,437), por medio de la cual -entre otros puntos- alegaron circunstancias sobrevenidas y solicitaron que se dejara sin efecto la fianza ordenada por este Tribunal; para acreditar dichas circunstancias allegaron documentación de fs. 2,444-2,446.

F. Por medio de la resolución del día 20/07/2020 (fs. 2,447-2,459), este Tribunal -entre otros aspectos-

1) *Declaró ha lugar* las circunstancias sobrevenidas por fuerza mayor o caso fortuito en razón del Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19 y las medidas de prevención, atención y control de la misma; aclarando, que dichas circunstancias serían valoradas en la presente resolución en la modulación de la posible multa que pueda imponerse a ésta, si se comprobara en el presente procedimiento la responsabilidad administrativa de *S.A. de C.V.* en el cometimiento de las infracciones que se le imputan; y 2) *Declaró no ha lugar* la solicitud de revocatoria de la medida provisional de fianza decretada por este Tribunal mediante la resolución de las trece horas con doce minutos del día 22/01/2020 (fs. 2,339-2,351), por los motivos desarrollados en el romano VI de dicha resolución. En síntesis, este Tribunal manifestó que habiéndose realizado un análisis a la luz del principio de proporcionalidad este Tribunal concluyó que las circunstancias sobrevenidas antes relacionadas no podían ser consideradas para revocar la fianza decretada, dado que este Tribunal por imperio de ley está llamado a proteger a los consumidores de este tipo de práctica abusiva -artículo 4 letra I) LPC-; y también, debió garantizar la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, si se estimase en la resolución final la solicitud de resarcimiento del colectivo de afectados -artículo 48 inciso 2º LPC-; y 3) *Confirmó a* *S.A. de C.V.* la orden de rendir fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de \$ 1,028,569.84 dólares, equivalentes a los supuestos cobros indebidos efectuados al colectivo de consumidores, por las razones expuestas en el romano VI de la referida resolución.

G. Tal como se relacionó en la letra S del romano III de la resolución de mérito, el día 13/01/2021, este Tribunal fue notificado de la resolución emitida a las quince horas con cinco minutos del día 12/11/2020, por la Cámara de lo Contencioso Administrativo -en adelante la Cámara- en el proceso con N.U.E.: 00165-20-ST-COPC-CAM. Por medio de dicha resolución la Cámara resolvió -entre otros puntos-

1. Admitir la demanda promovida por *S.A. de C.V.*, en contra de este Tribunal por la resolución emitida el 20/07/2020 en el presente procedimiento, por medio de la cual se rechazó la revocatoria de la medida cautelar impuesta a la denunciada por la suma de US\$1,028,569.84.
2. Emplazar a este Tribunal, a fin que, en el plazo de 10 días hábiles siguientes posteriores a la notificación de dicha resolución, contestara la demanda incoada en contra de este órgano.

R
7
D

Respecto a lo anterior, se verificó que en la resolución antes referida, la Cámara no ordenó la suspensión del presente procedimiento sancionatorio; por lo tanto, la tramitación del proceso N.U.E.: 00165-20-ST-COPC-CAM, no impidió continuar con el desarrollo de este procedimiento, estando únicamente inhibido este Tribunal de emitir pronunciamiento respecto al incumplimiento de la medida cautelar ordenada; pues conforme a lo regulado en el artículo 50-A de la LPC, este órgano está facultado para utilizar medios de ejecución forzosa —multas coercitivas hasta de 100 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria— para el cumplimiento de las medidas cautelares.

En ese sentido, no obstante que a la fecha de emisión de la presente resolución la proveedora no presentó documentación por medio de la cual acreditará haber rendido la fianza decretada en esta instancia, este Tribunal está inhabilitado para emitir pronunciamiento respecto a tal incumplimiento, debido a la tramitación del proceso contencioso antes referido; siendo procedente diferir el pronunciamiento respectivo, hasta que la Cámara emita la resolución final en el proceso de referencia N.U.E.: 00165-20-ST-COPC-CAM.

H. Finalmente, es preciso aclarar que respecto a la extinción de las medidas cautelares el artículo 78 inciso 3° de la LPA, prescribe que las medidas provisionales "(...) se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente." Asimismo, el artículo 89 inciso 2° de la LPA, establece que el procedimiento administrativo debe concluir por acto o resolución final. En consecuencia, en este estado del procedimiento, es preciso dejar sin efecto la medida cautelar de fianza decretada por este Tribunal, por haber concluido el presente procedimiento.

XIII. ANÁLISIS DEL PLAZO PARA CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO

El artículo 89 de la LPA prescribe: "*La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. El procedimiento deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación (...)*";

Este Tribunal ordenó el inicio del presente procedimiento por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 19/11/2020 (fs. 2,295-2,306). Dicha resolución fue notificada a

S.A. de C.V. en la misma fecha, según consta en el acta de notificación de fs. 2,310.

Por consiguiente, con base en el artículo 89 de la LPA este procedimiento sancionatorio debía finalizar por medio de la emisión de la correspondiente resolución final y su respectiva notificación, el día 19/08/2020 —nueve meses posteriores a su iniciación—.

Sin embargo, durante el desarrollo del presente procedimiento acontecieron tanto circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, así como condiciones habilitantes para la suspensión del plazo para concluir el procedimiento con base en el artículo 90 de la LPA, que regula "*El transcurso del plazo máximo para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá (...)*". A continuación, se detallan las mismas:

A. En fecha 14/03/2020 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 593 que declaró el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19 (en adelante, Decreto de Emergencia o Decreto N° 593) que fue posteriormente reformado mediante el Decreto Legislativo N° 599 vigente a partir del 20/03/2020.

Dicha reforma versó sobre el art. 9 del Decreto de Emergencia, el cual regula el régimen de suspensión general de plazos judiciales y administrativos, quedando comprendidos dentro de dicha suspensión los procedimientos, plazos y situaciones previstos en la LPC, exceptuándose los promovidos en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

Por otro lado, y en virtud de las modificaciones normativas a las que ha estado sujeto el estado de emergencia nacional, este Tribunal tiene a bien aclarar que, aunque el Decreto de Emergencia tuvo una vigencia inicial hasta el 12/04/2020, el Decreto Legislativo N° 622 de fecha 12/04/2020 prorrogó su vigencia –y la de sus reformas posteriores– por cuatro días más, es decir, hasta el día 16/04/2020. Sucesivamente, ese mismo día fue emitido el Decreto Legislativo N° 631, el cual prorrogó nuevamente su vigencia y la de sus reformas por 15 días más, es decir hasta el día 01/05/2020, y finalmente el día 30/04/2020 fue publicado el Decreto Legislativo N° 634, que prorrogó el citado Decreto de Emergencia entre el período del 02/05/2020 al 16/05/2020.

Posteriormente, por medio del Decreto Legislativo N° 639, de fecha 05/05/2020, se aprobó la Ley de Regulación para el Aislamiento, Cuarentena, Observación y Vigilancia por COVID-19, cuya vigencia concluyó el 19/05/2020 –declarado inconstitucional²⁶, por lo que, a través del Decreto Legislativo N° 644 de fecha 14/05/2020, se emitió la Disposición Transitoria para la Ampliación de Plazos Judiciales y Administrativos en el Marco de la Ley antes referida, mediante la cual, la suspensión de plazos judiciales y administrativos se extendió por 8 días más a partir del 17/05/2020 hasta el día 24/05/2020.

Por otra parte, la Sala de lo Constitucional –en adelante SC– emitió la resolución de las dieciséis horas con treinta y tres minutos del día 22/05/2020, mediante la cual, declaró la reviviscencia del Decreto Legislativo N° 593, reconociendo la vigencia de dicho decreto hasta el día 29/05/2020, salvo que se contara con una nueva ley antes de dicha fecha. Finalmente, mediante el Decreto Legislativo N° 649, de fecha 31/05/2020, se suspendió por 11 días más los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos y procesos judiciales a partir del 31/05/2020 hasta el día 10/06/2020.

Adicionalmente, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, con base en el Decreto Ejecutivo N° 29 en el ramo de Salud de fecha 02/06/2020, publicado en el Diario Oficial N° 112, Tomo 427 de la misma fecha; la sentencia de la SC del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de Inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC –mediante la cual se declaró inconstitucional el Decreto Ejecutivo N° 29, determinando que los efectos de dicha declaratoria de Inconstitucionalidad serían diferidos por cuatro días contados a partir de la notificación de la misma, es decir hasta el 13/06/2020–; y el artículo 94 de la LPA, emitió el Acuerdo de Presidencia N° 45 de fecha 11/06/2020, por medio del cual suspendió de forma oficiosa los términos y plazos procesales de los

²⁶ La Sala de lo Constitucional, mediante la resolución de las dieciséis horas con cincuenta y cinco minutos del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de Inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC, declaró el decreto legislativo N° 639 inconstitucional por conexión, por violación del artículo 131 ordinal 27° de la Constitución. Los efectos de dicha sentencia sólo fueron declarativos, en el sentido de que sólo implicaba el reconocimiento de la violación a la Constitución cometida por estas.

procedimientos administrativos que desarrolla la LPC durante el periodo comprendido del 11/06/2020 al 13/06/2020.

Así pues, los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos que desarrolla la LPC – entre ellos, el procedimiento sancionatorio determinado en el artículo 144 de la LPC – fueron suspendidos por el periodo comprendido desde el 14/03/2020 hasta el 13/06/2020, reanudándose los mismos el día 14/06/2020.

B. A las trece horas con doce minutos del día 18/03/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,416-2,427 mediante la cual –entre otros puntos– se previno a la denunciada S.A. de

C.V. para que dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de notificación de la misma, reclame:

1) los hechos que pretenda probar con los tres documentos en formato excel incorporados en el CD agregado a fs. 2,376, delimitando los mismos de forma clara y precisa en relación con el dictamen pericial de fs. 2,370-2,375; y 2) presentará en legal forma la documentación del magister . Dicha

resolución fue notificada a la denunciada en fecha 20/03/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,428.

Este Tribunal advirtió que debido a las circunstancias señaladas en el literal 1 del presente apartado, la notificación referida fue realizada el día 20/03/2020, de tal que, la misma se efectuó en día inhábil en razón de la suspensión de términos y plazos en los procedimientos administrativos; incumpléndose el artículo 80 de la LPA. Por lo tanto, la notificación realizada en fecha 20/03/2020 fue defectuosa con base en lo establecido en el artículo 102 de la LPA, que determina "*La notificación realizada por un medio inadecuado o de forma defectuosa será nula (...)*".

No obstante que la notificación era defectuosa –por haberse ejecutado en día inhábil–, en el escrito de fs. 2,431-2,437 los apoderados de la denunciada manifestaron que habían sido notificados de la resolución antes relacionada. Además, expresan que por medio del mismo escrito, pretendían subsanar las prevenciones realizadas a través de dicha resolución. Por consiguiente, este Tribunal determinó que el defecto que viciaba la notificación había sido subsanado, en razón de que los apoderados de la denunciada expresaron que se habían enterado de forma oportuna del contenido de dicha resolución, con base en lo dispuesto en el artículo 102 de la LPA, que prescribe "*(...) salvo que el interesado se dé por enterado oportunamente del contenido del acto de que se trate; de forma expresa o tácita, ante el órgano correspondiente, con lo cual se entendería que ha quedado subsanado el defecto*"; así que, la notificación de fs. 2,428 se tuvo por efectuada de forma eficaz.

Mediante la resolución antes citada (notificada el día 20/03/2020), se le concedió a

S.A. de C.V. el plazo diez días hábiles para que subsanara las prevenciones realizadas mediante la resolución citada. Dicho plazo comenzó a correrle a la denunciada a partir del día 15/06/2020, venciendo el día 26/06/2020, en vista que el presente procedimiento permaneció suspendido desde el día 14/06/2020 hasta el día 26/06/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 14/06/2020 hasta el 26/06/2020, ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA, que determina "*El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar*

la resolución, se suspenderá en los siguientes casos: 1. Cuando debe requerirse a cualquier interesada para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido". En razón de lo señalado en las letras A y B del presente apartado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 14/03/2020 hasta el día 26/06/2020, reanudándose dicho plazo a partir del día 27/06/2020.

Antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento habían transcurrido 3 meses y 23 días, faltando 6 días para que se cumpliera el 4º mes posterior a su iniciación y notificación (19/11/2019), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el cuarto mes se hubiese cumplido el día 19/03/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA que prescribe: "(...) Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán de fecha a fecha (...)". En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 27/06/2020, el cuarto 4º mes se cumplió hasta el día 02/07/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 02/12/2020.

C. No obstante lo anterior, con base en lo prescrito en el artículo 90 número 2 de la LPA: "El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá en los siguientes casos: (...) 2. Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a otro órgano de la Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá comunicarse a los interesados. La suspensión del plazo por este motivo no podrá exceder, en ningún caso, de dos meses"; a las trece horas con catorce minutos del día 08/10/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,528-2,530, por medio de la cual se suspendió el plazo para concluir el presente procedimiento sancionatorio hasta por dos meses, para la realización de diligencias para mejor proveer consistentes en requerir opiniones técnicas al BCR y a la SSE, en los términos especificados en la citada resolución. En ese sentido, los oficios mediante los cuales se realizó la solicitud de la opinión técnica al BCR y SSE fueron notificados el día 14/10/2020 (fs. 2,531 y 2,532 respectivamente). En la misma fecha, se notificó a las partes, por medio de correo electrónico, la resolución por medio de la cual se suspendió el presente procedimiento (fs. 2,533-2,534 y 2,535-2,536); por lo tanto, dichas notificaciones se tuvieron por efectuadas efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el 15/10/2020.

En razón de lo anterior, el plazo para resolver el presente procedimiento por el motivo señalado en este apartado, estuvo suspendido desde el día 15/10/2020 hasta el día 15/12/2020, reanudándose dicho plazo a partir del día 16/12/2020.

Antes que se suspendiera nuevamente el plazo en el presente procedimiento, habían transcurrido 7 meses y 13 días, faltando 18 días para que se cumpliera el 8º mes desde su iniciación y notificación (19/11/2019), es decir, que si no se hubiese suspendido el plazo el 8º mes se hubiese cumplido el día 02/11/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. Por lo tanto, el día 16/12/2020, al reanudarse el cómputo del plazo

R
7
X

máximo para resolver, el 8º mes se cumple hasta el día 02/01/2021, en consecuencia, el procedimiento debe concluir el día 02/02/2021.

En atención a lo señalado en las letras A, B, y C del presente apartado, a la fecha de la emisión de la presente resolución, este Tribunal se encuentra dentro del plazo máximo para concluir el presente procedimiento.

XIV. DECISIÓN.

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 49, 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal RESUELVE:

- a) Sanciónese a *[Nombre]*, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,600.00), equivalentes a 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N° 236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3º en relación al artículo 6 de la LCU, por *remite información inexacta de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano VII, letras A, B y C de la presente resolución.
- b) Sanciónese a *[Nombre]*, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,600.00), equivalentes a 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N° 236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3º en relación al artículo 6 de la LCU, por *no remitir información de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano VII, letras A, B y C de la presente resolución.
- c) Sanciónese a *[Nombre]*, S.A. de C.V., con la cantidad de SETECIENTOS VEINTISÉIS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$726,000.00), equivalentes a 2,420 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N° 236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e) de la LPC, por *haber cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TMI vigente y publicada por el BCR*, por un monto de \$725,470.96 dólares, correspondientes a un total de 20,618 consumidores afectados de un total de 23,242 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, letras A, B, y C de la presente resolución.
- d) Sanciónese a *[Nombre]*, S.A. de C.V., con la cantidad de DIEZ MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$10,800.00), equivalentes a 36 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N° 236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 12 de la LPC, por *haber cobrado indebidamente intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC*, por un monto de \$10,413.69

dólares, correspondientes a un total 478 consumidores afectados de un total de 487 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, letras A, B, y C de la presente resolución.

e) *Sanciónese a* ..., S.A. de C.V., con la cantidad de SEIS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,000.00), equivalentes a 20 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N° 236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC por la *introducción de cláusulas abusivas de en los documentos contractuales en relación al artículo 17 letras d), b) y f) de la misma ley*, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, letras G, H e I de la presente resolución.

Dichas multas deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

f) *Ordénese a* ..., S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e) de la LPC y al artículo 44 letra d) en relación al artículo 12 de la misma ley; que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de (1) \$10,413.69, cobrados en concepto de intereses nominales en contravención a las disposiciones de la LPC, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018, a cada uno de los 487 consumidores según se detalla en el archivo, en formato excel denominado Cobro indebido LPC-TS de fs. 2,307; y (2) \$725,470.96, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017; cuyo último cobro se realizó a partir del 21/11/2017 al 22/04/2018, a cada uno de los 20,618 consumidores afectados, según se detalla en el archivo en formato excel denominado Cobro indebido LCU-TS de fs. 2,307, conforme a lo establecido en el romano XI, letra C y a la individualización de cobros detallados en el CD ANEXO a esta resolución.

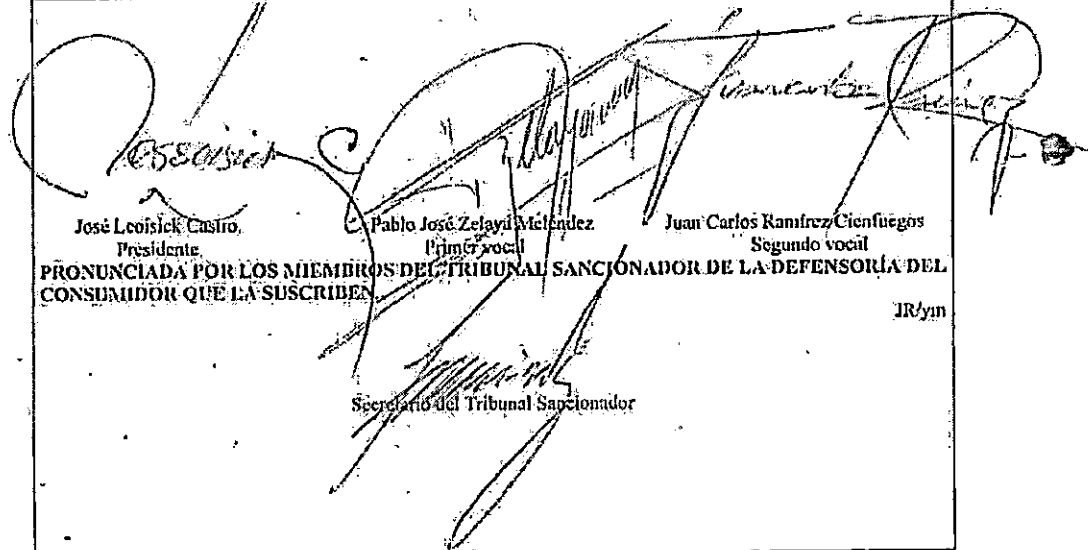
g) *Absuélvase a* ..., S.A. de C.V., de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por la *posible introducción de cláusulas abusivas en los documentos contractuales en relación al artículo 17 letra b) de la misma ley*, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, letras G, H e I de esta resolución.

h) *Absuélvase a* ..., S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 12-A de la LPC, por *supuestamente haber realizado cobros de "comisiones" en contravención a la LPC*, por un monto de \$292,685.19 dólares en un total de 13,628 créditos, por las razones establecidas en el romano VIII, letras D, E y F de esta resolución.

- i) *Absuélvase* a S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) de la LPC, por la aparente obstaculización de funciones de la Defensoría del Consumidor, por las razones establecidas en el romano VIII, letras J, K y L de esta resolución.
- j) *Suspéndase* el pronunciamiento relativo al incumplimiento de la medida cautelar por parte de S.A. de C.V. hasta que la Cámara de lo Contencioso Administrativo pronuncie resolución final en el proceso de referencia N.U.E.: 00165-20-ST-COPC-CAM, por las razones expuestas en el romano XII letra G de esta presente resolución.
- k) *Déjese sin efecto* la medida cautelar confirmada por este Tribunal mediante resolución del día 20/07/2020, según las razones establecidas en el romano XII letra H de esta resolución.
- l) *Notifíquese* la presente resolución y el respectivo CD ANEXO, a la denunciada S.A. de C.V., a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante y a la Cámara de lo Contencioso Administrativo en razón del proceso de referencia N.U.E.: 00165-20-ST-COPC-CAM que se está tramitando en dicha instancia.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente 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.	



José Leosick Castro, Pablo José Zelaya Meléndez Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Presidente Primer vocal Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador

JR/ym