 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 15/02/2021 Hora: 10:16 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: I-0100-19-7-399
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 03/04/2017 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"reclama por práctica abusiva de cobro indebidó por parte del proveedor indicándole que en fecha 29 de marzo le fue debitado de su cuenta de ahorros personal el valor de \$437.61, sin informar el proveedor en concepto de que lo hacía, por lo que al presentarse a reclamar le informan que es por el saldo en mora de una tarjeta de crédito, indiciando el consumidor no tener tarjeta de crédito con el proveedor, por lo que pidió que entregaran copia del contrato de la tarjeta de crédito suscrito por el consumidor pero el proveedor le indicó no tenerlo, por lo que no está de acuerdo en que se le haya sustruido de su cuenta el valor indicado. Reclama además que el proveedor le informó que en fecha 2 de marzo de 2017 le fue entregada otra tarjeta de crédito y el consumidor no está al tanto de dicha situación y manifiesta no haber solicitado ni recibido la tarjeta de crédito con el proveedor. La cuenta de ahorros tiene 2 meses de apertura y es la primera vez que tiene cuenta de ahorro con</i></p> <p>El día 12/05/2017 el consumidor, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciaran las diligencias de conciliación (fs. 13).</p> <p>El 20/06/2017 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 22/06/2017 (fs. 29). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo incomparecencia de la parte proveedora (fs. 20).</p> <p>Posteriormente, se señaló nueva audiencia de conciliación para el día 11/07/2017, la cual fue notificada a la proveedora el día 22/06/2017 (fs. 23), sin embargo, según acta de suspensión de audiencia, la misma no pudo llevarse a cabo por incomparecencia de la proveedora (fs. 26).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias -en adelante CSC-, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, procede a certificar el expediente en análisis para dar inicio al procedimiento conforme al trámite de ley, recibiendo en este Tribunal en fecha 31/07/2017. (fs. 28)</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			

7  
 \*  
 V

La pretensión del consumidor radica en que exige la presentación del contrato de tarjeta de crédito que el proveedor aduce tiene en mora y por la cual se le descontó de su cuenta de ahorros el valor de \$434.61, documento en el cual conste el acuse de recibo de la segunda tarjeta de crédito entregada en fecha 2 de marzo de 2017, de no tenerse el contrato que ampare dicho cobro de la supuesta tarjeta de crédito a nombre del consumidor, exige la devolución inmediata de \$434.61, lo anterior con base a los artículos 13 literal c) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor.

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INERACCIÓN

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: (...) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"; en relación al artículo 18 letra c) de la LPC: "Queda prohibido a todo proveedor: (...) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados solicitados por el consumidor; En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor."; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, a efectos de determinar la existencia o no de una práctica abusiva; y en segundo lugar, la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tal cobro; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción referida en el párrafo precedente.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC y §§, 140, 151 y 153 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, contestando en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 29-30, se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 27/02/2020.

Posteriormente, en fecha 09/03/2020 la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, por medio de escrito firmado por el \_\_\_\_\_ quien actúa en

su calidad de apoderado general judicial de la [redacted], agregando documentación fs. 35 a 104, expone la negación de los hechos que ha expresado el denunciante, porque no se le ha cobrado nada en forma indebida, ya que, los cargos fueron efectuados por una tarjeta de crédito a su cargo, la cual tenía saldo pendiente y que se le cobró de acuerdo a las normas pactadas por el consumidor; luego en resolución de fs. 105 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución — fs. 106—, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando lo establecido en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—. Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 11/02/2020.

Por medio de escrito (fs. 108 a 111) y documentación que con ellos se anexa (fs. 112 a 154), el [redacted] expone sus argumentos de fondo, con los cuales agrega prueba documental con la que concluye que: a) [redacted] suscribió contrato de tarjeta de crédito [redacted] en el año 2006; b) que dicha tarjeta la utilizó luego de haberla recibido, efectuando con ésta diversas compras; c) que en las cláusulas de dicho contrato autorizó [redacted] para que en caso de incumplimiento del pago de cuotas o saldo de esa tarjeta se le pudiese cobrar de otras cuentas que tuviere el con [redacted]; d) que el [redacted]

quedó pendiente de pago por el monto de \$800.89 en el año 2007 por uso de tarjeta de crédito, anexando estados de cuenta que se le enviaron al consumidor a su dirección y que el mismo nunca impugnó y que al no ser cuestionado en el plazo contractual, quedan firmes los cargos que aparecen en dichos estados de cuenta; e) que el consumidor abrió una cuenta de ahorros en febrero del año 2017 con el [redacted] donde tenía disponibilidad y que, por tal motivo, [redacted] procedió a cobrarle parte del saldo adeudado, reintegrándole la cantidad de \$347.69 acción que no ha informado a esta autoridad y que, por lo antes relacionado, queda claro que no se le ha cobrado nada fuera de la ley.

Además, solicita que se tenga por interpuesta la nulidad de la resolución de apertura a pruebas por no estar emitida acorde a lo dispuesto en los artículos 79, 83 letra a) y 88 de la LPC y artículo 36 letras a) y c) de la Ley de Procedimientos Administrativos; y que, si esto no fuere reconocido, que se ratifique este Tribunal la apertura a pruebas del presente procedimiento suscrita por un miembro del Tribunal Sancionador.

Sobre lo anterior, este Tribunal expresa lo siguiente: que la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 149 inciso primero, prescribe que cuando es la providencia de trámite, podrán ser resueltas por un solo de los miembros de este Tribunal. En el caso del auto de apertura a prueba en

7  
✱  
Y

el presente proceso, solamente se notifica la etapa procesal en la que pueden hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes, es decir, no se ha incurrido en un hecho nulo, por lo que se le da continuidad al proceso y es afine al caso en concreto.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra c) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 153 de la LPA establece que *"En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas"*. 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, útil y conducente.

B. En el presente procedimiento, la parte denunciada presentó prueba documental de descargo, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal, en cuanto resulte pertinente y útil al objeto de discusión del presente procedimiento, el cual se circunscribe a un cobro por consumo mínimo el cual no fue consumida en su totalidad y por ende una solicitud por parte de la consumidora en que se le reintegre lo supuestamente cobrado de más, tal como éste alega en su denuncia.

De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes sobre ellos,

lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible. La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

El art. 416 CPCM, que es el precepto llamado a prever con carácter general el sistema de apreciación de las pruebas, efectúa hasta tres indicaciones que apuntan directamente a esa elección:

1) Proclama que la prueba recogida en un litigio debe valorarse conjuntamente, lo que en principio no sería posible si existieran tarifas legales entre varios medios de convicción (salvo que diera la casualidad que todos fueran de la misma especie); 2) Señala que tal valoración conjunta deberá hacerse conforme a las "reglas de la sana crítica", expresión legal que deviene históricamente sinónima de la libre apreciación; y 3) Textualmente, como excepción a lo que antecede, añade que "No obstante lo anterior, en la prueba documental se estará a lo dispuesto sobre el valor tasado", acotando así su alcance. su significado se ha vinculado a un deber judicial de apreciar los resultados de los medios de prueba conforme a la lógica y la experiencia, sin incurrir en arbitrariedades ni juicios absurdos, disparatados o contrarios al principio de normalidad de las cosas. Cada medio de prueba debe ponderarse de acuerdo a las razones que se dieren de su conocimiento (personas) o modo de captación (documentos, cosas) de los hechos controvertidos o de huellas representativas de tales hechos.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia certificada de contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, para la emisión y uso de tarjeta de crédito suscrito por el consumidor, de fecha 03/04/2006 (fs. 112 a 113)
- b) Fotocopia de DUI y NIT
- c) Fotocopia de comprobante de entrega de tarjeta de crédito, recibida en fecha 11/04/2006 firmada por el:
- d) Fotocopia certificada de nota suscrita por la jefe de la unidad de soporte administrativo de cobros de \_\_\_\_\_, donde pone de manifiesto que en los registros y archivos que tiene el \_\_\_\_\_ aparece que el \_\_\_\_\_, titular de la tarjeta de crédito \_\_\_\_\_, al 28/03/2017, tenía un saldo pendiente de pago por el valor de \$800.89; de dicho saldo se le cobró la suma de \$434.61

7  
P  
V

con fecha 29/03/2017; y posteriormente, con fecha 03/04/2017 se le reintegró la suma de \$347.69 (fs. 116)

- e) Fotocopia certificada de documento donde expresa la jefe de la unidad de soporte administrativo de cobros de l A. que en los archivos y registros electrónicos de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito nombre de. desde el 09/05/2006 al 09/06/2007 que constan de 15 hojas, anejándolas al referido documento debidamente certificado. (fs. 117 a 133)
- f) Fotocopia confrontada de comprobante de "recibí conforme" a nombre de firmado por dicho consumidor en fecha 13/02/2017 de tarjeta visa internacional debito clásica. (fs. 134)
- g) Fotocopia simple de documento con nombre "check list contratos cuentas platinas", con número de cuenta 112352174; con fecha 15/02/2017 (fs. 135)
- h) Fotocopia simple de contrato de depósito en cuenta de ahorro número 113252174 y sus anexos a nombre de. suscrita en fecha 13/02/2017 (fs. 136 a 145)
- i) Fotocopia de estados de cuenta de fecha 31/12/2017 donde se refleja un debito por la cantidad de \$434.61, de fecha 29/03/2017; en el mismo también se refleja un reintegro de fondos de fecha 03/04/2017 por la cantidad de \$347.69 debidamente certificado. (fs. 150 y 154)

D. En razón de los hechos probados y de las condiciones antes relacionadas no se comprobó la realización de la práctica abusiva objeto de reclamo (fs. 1); y tampoco existe prueba dentro del procedimiento que permita establecer que la proveedora denunciada realizó cobros indebidos como lo expuso el consumidor. Este Tribunal, con el análisis de la prueba mencionada, pudo acreditar una relación contractual mediante contrato de apertura a crédito por medio de una tarjeta de crédito tal y como consta a fs. 112 y 113, suscrito por el en fecha 03/04/2006, a través del cual, y de conformidad al artículo 1308 del Código Civil, genera obligaciones por las partes que lo han suscrito.

Así también, ha quedado establecido a fs. 115, que en fecha 11/04/2006, el consumidor recibió la tarjeta de crédito relacionada en el párrafo anterior.

Bajo la misma línea, también se constituye que el, utilizó dicha tarjeta de crédito durante el mes de abril del año 2006, generando saldos pendientes que se verifica en los

siguientes estados de cuenta presentados por la proveedora denunciada, no realizó ningún abono a la misma, provocando el incremento de interés sobre el saldo pendiente y en mora.

Asimismo, en el contrato de tarjeta de crédito, en la cláusula XV se establece que "el acreditado autoriza expresamente al acreditante en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones que asume por este contrato, a cargar en cualquiera de las cuentas que tuviere con él

*Las cuotas que tuviere en mora del presente crédito o la totalidad del saldo.* Sin que conste prueba que esta relación contractual haya finalizado por el pago de los saldos pendientes.

Ahora bien, en fecha 13/02/2017 el denunciante apertura una cuenta de ahorros bajo el número 112352174 - fs. 136 a 145- suscribiendo contrato con la proveedora denunciada; en el cual se encuentra en el romano IV, las causas de terminación del contrato; donde específicamente regula el literal a) "por mora en obligaciones a favor del... o terceros".

A partir de la relación existente entre las fotocopias certificadas del contrato de cuenta de ahorro y crédito, de estados de cuenta que comprueban las transacciones relacionadas con la tarjeta emitida por la proveedora y recibida por el consumidor, se puede determinar que la cantidad de \$434.61 dólares fueron debitadas de acuerdo a lo estipulado contractualmente, como consecuencia de la mora de saldo pendiente de la tarjeta de crédito bajo el... Por otro lado, consta de fs. 150 a 154, fotocopia de comprobante de movimientos de fecha 31/12/2017 de la cuenta de ahorro # 112352174 a nombre del consumidor, un reintegro de fondos de fecha 03/04/2017 por la cantidad de \$347.69.

Consecuentemente, de la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 331, 332, 341 y 416 del GPCM, este Tribunal Sancionador concluye que la conducta denunciada de la supuesta comisión de prácticas abusivas por efectuar cobros indebidos al consumidor, no se ha configurado en el presente caso, puesto que la cantidad debitada por el... no adolecen de la ilicitud supuesta sino que tienen un fundamento contractual que ya ha quedado establecido en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, siendo entonces que al no configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a la denuncia interpuesta por el:

#### VII. DECISIÓN

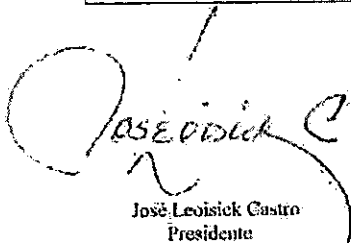
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218.

del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal  
**RESUELVE:**

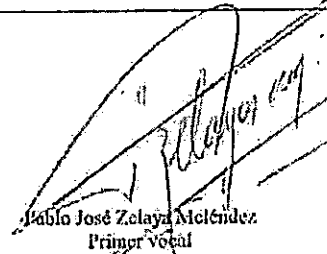
- a) Absolver a la ... de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución.
- b) Notifíquese a los sujetos intervinientes.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

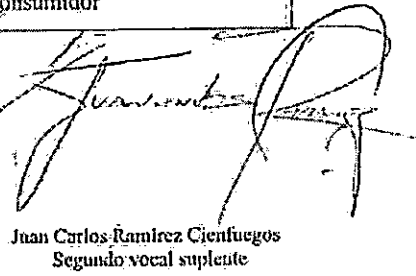
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leonisick Castro  
Presidente

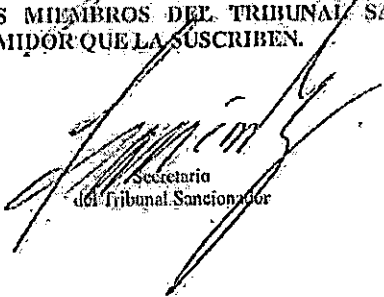


Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal suplente

**PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SÚSCRIBEN.** AA/ATP



Secretario  
del Tribunal Sancionador