 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/03/2021 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1879-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora manifestó en su denuncia que: "en diciembre de 2018, la proveedora le ofreció un crédito rotativo de \$2,000.00 dólares, cancelando una cuota mensual de \$47.58 dólares, para un plazo de 5 años, con una tasa de interés del 15% y que solamente le cobrarían \$9.00 dólares en concepto de gastos notariales y el 0.75% al momento del desembolso, por lo que la consumidora le pareció buena oferta y acepta el crédito. Agrega la consumidora que al momento de entregarle el contrato del crédito, no mencionaba la cuota pactada a cancelar y tampoco le fue entregada la tabla de amortización y además se le aplicó una cuota mensual de \$56.63 dólares, por lo que la consumidora interpuso su reclamo a la proveedora, por cobro superior a la cuota ofrecida".</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la denunciante y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según consta en las actas de audiencias conciliatorias agregadas al expediente (fs. 85 y 94), y en razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra e) de la LPC, se certificó el expediente y se remitió a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 27/01/2020 (fs. 102 y 103).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La consumidora solicitó de conformidad a los artículos 18, 19 (literal e) y 44 letra e) de la LPC, que la proveedora cumpla con la oferta y cobre la cuota pactada de \$47.58 dólares y lo establezca en el contrato.			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
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 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 o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la			

7
147
A

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, las motivaciones de la proveedora para realizar los descuentos en la cuenta de ahorros no reconocidos por el consumidor y la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tales descuentos; 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 consiguado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras, notificándole en legal forma la resolución de inicio el día 13/02/2020 a la proveedora S.A. (f. 104), quien comparece conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

El día 27/02/2020, se recibió escrito presentado y firmado por el licenciado Apoderado General Judicial S.A. (fs. 107-108), en el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución de inicio ya citada, así mismo prueba documental: i) copia certificada del contrato de apertura de crédito rotativo en documento privado autenticado, suscrito por la señora S.A., con el cual pretende probar, la relación contractual entre las partes involucradas y que la consumidora aceptó la contratación de la línea de crédito rotativo variable, ii) acta de resultado de conciliación, de fecha 22/03/2019 la cual se encuentra agregada al expediente administrativo a folios 94, con la cual pretende probar que su mandante ofreció una solución alternativa para poner fin a la controversia presentada por la consumidora; y iii) los documentos agregados al expediente administrativo que consta en los folios 95 al 100, en los cuales pretende probar que la consumidora incumplió con el acuerdo tomado en audiencia conciliatoria y en su conjunto acreditan que la proveedora denunciada ha actuado conforme a derecho.

Posteriormente, el procedimiento se abrió a pruebas mediante resolución de fecha 17/11/2020, en la cual se fijó un plazo de ocho días hábiles para que los sujetos intervinientes de este procedimiento hicieran uso de los medios probatorios que estimasen pertinentes (fs. 114-115), la cual fue notificada a la proveedora el día 07/12/2020 (f. 113).

El día 17/12/2020, se recibió escrito y documentación anexa, firmado por el licenciado S.A. (fs. 119-143), apoderado de la proveedora denunciada, en el cual, en síntesis, expone la defensa de su mandante en dos líneas: en principio, que por tratarse de un crédito rotativo, del cual se ponía un monto a disposición de la consumidora, la cuota mensual a pagar, podría variar dependiendo de cómo efectuara los retirós del total disponible, puesto que es calculada conforme al monto de dinero

retirado, el plazo otorgado para pagarlo y el interés pactado, y siendo que la consumidora retiró todo el dinero disponible la cuota se le calculó por \$56.61 dólares y las sucesivas podrían cambiar dependiendo de la amortización a capital. Como segundo punto, el apoderado expone que, en las diligencias llevadas por el CSC, se ofreció a la consumidora un acuerdo conciliatorio y que fue aceptado por ella, pero que nunca se apersonó a la oficina indicada por el Banco para formalizar dicho acuerdo, razón por la que el referido profesional dio aviso a dicha dependencia, que fue la consumidora quien incumplió el acuerdo alcanzado en la última audiencia. Finalmente, incorporó documentación con la que pretende sustentar sus argumentos, razón por la que se analizarán los mismos a la luz de dicha documentación en el apartado que precede.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBAS 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 cobros indebidos en perjuicio de la consumidora.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante LPA-, en los procedimientos ventajados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante 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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Copia certificada notarialmente del contrato de apertura de crédito rotativo, suscrito entre la señora y S.A., celebrado en San Salvador en fecha 4 de diciembre de 2018. (fs. 43-56 y 130-133); documentación con la que se acredita la relación contractual preexistente a la denuncia entre la consumidora y el Banco, en virtud de un crédito rotativo otorgado a la primera.
2. Copia simple de carta de comunicación de aprobación de crédito, dirigida a la consumidora para el producto "Línea de Crédito Rotativa" (fs. 3 y 4); con la que se comprueba que se le comunicó a

la consumidora las condiciones del crédito que le fue aprobado (plazo, monto, tasas de interés, entre otros).

3. Carta de fecha 28/08/2019 suscrita por el Centro de Soluciones de S.A. en la que se ofrece un refinanciamiento de crédito mediante 66 cuotas mensuales de \$47.58 (fs. 96 y 144); con la que se sustenta el argumento expuesto por el apoderado de la denunciada que en la última audiencia de conciliación celebrada en el CSC se alcanzó ese acuerdo -acta del 22/08/2019 agregada a f. 94 y suscrita por la consumidora y la persona que comparece como apoderado en aquella sede, de la proveedora denunciada-

4. Copia simple con sello de recibido de escrito presentado por el apoderado del S.A. ante la Defensoría del Consumidor en fecha 31/10/2019 (f. 154); documento con el que se cumplió el argumento expuesto por la denunciada respecto a que la consumidora no se presentó a formalizar el acuerdo alcanzado en la audiencia conciliatoria celebrada en el CSC.

5. Impresión de correo electrónico de fecha 10/01/2019 dirigido a la consumidora por parte del Banco con el asunto "Recordatorio de Pago" (fs. 24-25); con el que se acredita lo expuesto por la consumidora, que a dicha fecha, el monto exigido por el banco para pagar era de \$56.61 dólares, un monto distinto al que según la consumidora le habían dicho que iba a pagar.

6. Respecto de las impresiones de capturas de pantalla de chats (fs. 5 al 22), no serán valoradas como prueba por este Tribunal por no cumplir con los requisitos de pertinencia y utilidad requeridos por la citada disposición del CPCM, puesto que de los mismos lo único que se infiere es la conversación en diferentes fechas entre 2 sujetos, pero no es posible vincular a ninguno de los sujetos con la proveedora denunciada.

C. En relación a las pruebas aportadas, es necesario establecer la relación de las mismas con los hechos atribuidos a la proveedora denunciada:

i) En relación a la prueba relacionada en los numerales 1 y 2 se puede establecer la relación contractual preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora; asimismo, al tratarse de un contrato de adhesión el que fue suscrito por la consumidora; en el Reglamento de la LPC en sus artículos 22 y 32, prescribe los modelos de los contratos de adhesión, deben ser presentados ante las oficinas encargadas de su fiscalización y vigilancia es decir la Superintendencia del Sistema Financiero en conjunto con la Defensoría del Consumidor, y para el caso en específico, el contrato que consta en el presente expediente que origina la controversia, si fue depositado en la referida entidad de control el día 10/02/2017, por lo cual se puede afirmar que dicho contrato cumple con los parámetros de legalidad de las normativas correspondientes.

Ahora bien, sobre el contenido del contrato, se pudo constatar que la consumidora aceptó los términos del producto contratado y respecto a la forma de pago del crédito (cláusula VII del contrato),

no se establece el monto de la cuota mensual a pagar, solamente se determina que *los saldos adeudados en virtud de la presente línea de crédito, serán pagados por la acreditada con cuotas mensuales, vencidas y sucesivas a más tardar en la fecha de pago establecida en la Banca Electrónica...* así también, en la carta de comitencia de aprobación del crédito tampoco se establece un monto fijo de la cuota mensual a pagar, solo se determina la tasa de interés nominal y el interés por mora. Lo anterior, encuentra fundamento en la naturaleza del crédito contratado por la consumidora, ya que, según la Superintendencia del Sistema Financiero, se define como Crédito Rotativo al crédito en el cual el monto del financiamiento otorgado puede ser utilizado (o rotado) varias veces, dependiendo de la disponibilidad que se genere de las amortizaciones que se efectúen en el capital tomado del anexo II de la Norma Prudencial Bancaria 4-17 emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador; por lo tanto se puede establecer, que la cuota a pagar por la consumidora, no podía ser predicha por el Banco al momento de la aprobación del crédito, pues el cálculo de la misma dependería del manejo (o rotación) que la consumidora realizaría del monto disponible en el crédito rotativo, por lo cual no se puede establecer una cuota fija o una tabla de amortizaciones, pues el mejor ejemplo de la aplicación y funcionalidad de este tipo de contratación financiera es el de las tarjetas de crédito, cuyo cálculo de pago mínimo y montos de interés sobre saldos, depende de la cantidad utilizada (retirada o debitada) del crédito disponible y los abonos a capital que se hagan al mismo.

iii) Respecto a los documentos relacionados en los numerales 3 y 4, se logró corroborar que la proveedora ofreció un acuerdo a la consumidora para poder solucionar la controversia, en la cual se proponía un refinanciamiento del crédito, en el que la consumidora cancelaría cuotas mensuales y sucesivas de \$47,58 dólares, con tasa de interés del 12%, por un plazo de 66 meses, propuesta que fue aceptada por la consumidora en audiencia de conciliación, sin embargo esta no se presentó en las oficinas señaladas por la proveedora para formalizar el acuerdo, lo que llevó a que la denunciada diera aviso a la Defensoría del Consumidor para que se previniera a la consumidora sin que se lograra concretizar el mismo. Por tanto, se afirma que la proveedora hizo acciones tendientes a dar cumplimiento al acuerdo plasmado en el acta de audiencia conciliatoria, agregada a folio 94 pero que fue la consumidora que no cumplió con lo acordado.

iv) Finalmente, respecto de la documentación relacionada en el numeral 5, es importante hacer notar que en el correo electrónico cuya impresión consta en el presente expediente, no se detalla la sumatoria de cargos que estaban pendientes de pago a la fecha, es decir, cuánto era el monto de capital, cuánto el monto de intereses y si a la fecha había algún recargo de mora por pago tardío puesto que el correo electrónico tiene fecha 10/01/2019 y según las condiciones contractuales y la fecha de suscripción del referido contrato, la consumidora debió haber pagado en fecha 05/01/2019 y si al recibir el correo

7

17

X

electrónico 5 días después de esa fecha, ella no había pagado (ni siquiera la cantidad de la cuota que manifiesta le habían ofrecido), se había constituido una mora por 5 días a ese momento, ya que como se establece en la citada correspondencia, el monto a pagar era de \$56.61 dólares sin haber un desglose de esa cantidad, y no consta en el presente expediente, documentación alguna que pueda sustentar el cálculo de dicho monto del que se exigía su pago, pues el apoderado del Banco en sus escritos únicamente asevera que la cuota era calculada conforme al monto de dinero que la consumidora retirara pero no presentó documentación que sustentara que la cantidad de \$56.61 dólares cobrada a la consumidora era calculada conforme a las condiciones contractuales pactadas.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, que prescribe: *son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio a los consumidores* relacionado con el artículo 18 letra o) de la citada ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no haya sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)”*. Asimismo el artículo 19 letra e) de la citada ley, establece que: *“los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir lo siguiente: (...) Asumir la responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal, se lesionen los derechos de algún consumidor”,* por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte:

1. En primer lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al realizar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora al fijar un cargo directo a cuenta de servicios sin ser este previamente autorizado, en este caso el crédito de línea rotativa ofrecido a la consumidora, según consta en folios 3, 4, 43-56 y 130-143, contratado por un monto de \$2,000.00 dólares, con una tasa de interés anual del 15%, por el plazo de 5 años, en el cual únicamente se realizó el cobro por la cantidad de \$9.00 dólares por gastos notariales, cabe resaltar que en dicho contrato no se estipuló cuota mensual a cancelar ni tabla de amortizaciones, por el tipo de crédito que fue contratado. Resulta pertinente recalcar que en los créditos de línea rotativa el monto del financiamiento otorgado puede ser utilizado (o rotado) varias veces, dependiendo de la disponibilidad que se genere de las amortizaciones que se efectúan en el capital; es decir que la cuota a pagar se calculó con base en el retiro total de los \$2,000.00 dólares que tenía a disposición la consumidora en el crédito de línea rotativa, los abonos a capital y el interés pactado, por tanto, y conforme al análisis de la documentación expuesto en el romano que antecede, se puede afirmar que no se pactó el monto fijo de la cuota mensual a pagar por parte de la consumidora por la

naturaleza del crédito, como ya se reiteró lo suficiente en la presente resolución, de tal suerte que al no haber una cuota pactada en el contrato, no es posible determinar, de ese modo, el hecho que el Banco denunciado haya incurrido en un incumplimiento y haya cobrado algo distinto a lo pactado - precisamente porque no había un monto pactado-. Ahora bien, respecto del monto de \$56.61 dólares exigidos para que la consumidora pagara, no hay documentación suficiente para determinar que el cálculo de ese monto estaba bien efectuado a 5 días después de vencido el pago de la primera cuota de la obligación adquirida por la consumidora y de tal suerte que no es posible para este Tribunal determinar si el cobro de esa cantidad podía configurar un cobro indebido.

2. En segundo lugar, no se ha determinado de la documentación agregada al presente expediente, que la proveedora haya realizado un cobro sin la autorización de la consumidora o que el cobro realizado sea indebido (según se expuso en el párrafo que antecede), así hay documentación que acredita un intento de acuerdo conciliatorio por parte de la proveedora, ... A. y que se llegó a un acuerdo en el CSC con el fin de satisfacer la pretensión de la consumidora, sin embargo, este acuerdo no pudo ser concretizado porque la consumidora no se presentó en las oficinas señaladas para ratificar el mismo, hechos sobre los que la consumidora no se pronunció en las etapas pertinentes de este procedimiento administrativo sancionador.

Como consecuencia de la valoración de toda la prueba documental citada, y conforme al análisis antes expuesto, no se ha determinado la comisión de la infracción muy grave que se le imputaba a la proveedora, precisamente la de realizar prácticas abusivas en perjuicio de la consumidora, por efectuar cobros indebidos, pues de la documentación incorporada al expediente administrativo de mérito no es posible establecer que se concretó el cobro indebido. Se concluye entonces que al no configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c), ambas normas de la LPC, resulta procedente para este Tribunal Sancionador *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la señora.

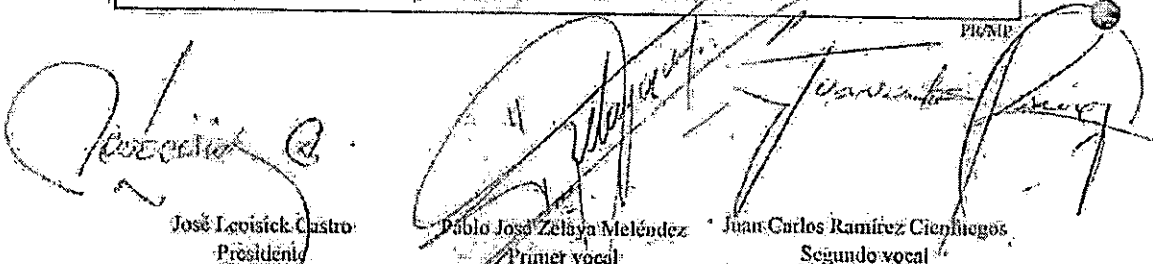
VIII. DECISIÓN:

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República, artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letras b) y e), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, RESUELVE:

- a) *Tónguse* por agregado el escrito presentado por el licenciado y la documentación que anexa, la cual consta de fs. 119 al 145, y *tónguse notificar* en la Secretaría de este Tribunal de los medios señalados por el apoderado de la proveedora para recibir actos de comunicación.
- b) *Absuélvase* a la proveedora S.A. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, en

Razón de la denuncia presentada por la señora		1. por las razones
establecidas en los tomos VI y VII de esta resolución.		
c) Notifíquese.		
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.		

P.02816

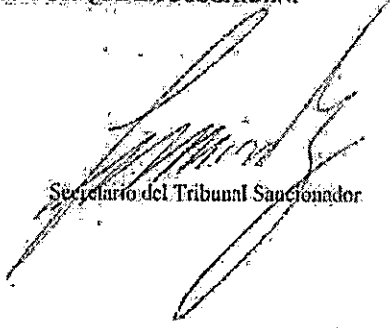


José Leovisick Castro
Presidente

Pablo José Zeláya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador