

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/06/21 Hora: 15:07 Lugar: San Salvador.	Referencia: 416-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	cláusulas especiales, licenciada		
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 21/01/2020, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1—, a través de su apoderada general judicial con cláusulas especiales, licenciada _____, en la cual expuso: que tiene una deuda con la proveedora, agregando que en fecha 14 y 15 de enero del año 2020, de la cuenta asignada con número con terminación *****2332, en la cual le depositan su salario, la proveedora le retuvo indebidamente la suma de \$82.67 para que fuera abonado a la deuda pendiente. Por último, expresó la apoderada, que su representada presentó su reclamo a la proveedora vía telefónica, quien únicamente le informó que, en lo sucesivo, cada quincena le estarían reteniendo parte de su salario.</p> <p>En fecha 21/01/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —folios 13-15—; a lo cual, en fecha 03/02/2020 —folio 16—, la denunciada mediante correo electrónico señaló, en esencia, que: <i>(...) nuestra cliente posee un saldo pendiente de pago por el valor de \$11,125.62, correspondiente a 2 tarjetas de crédito (...)</i> En fecha 15/01/2020 se procedió con cargo en cuenta de ahorros de nuestra cliente en virtud de la autorización expresa contemplada en contrato de ahorros de nuestra cliente en virtud de la autorización expresa contemplada en contrato de apertura de línea de crédito rotativa en su numeral VIII-FORMA DE PAGO, párrafo segundo. Se afectó únicamente el 20% del total de salario recibido en la fecha mencionada por \$82.67, del cual no es posible proceder con devolución alguna debido a que el mismo está aplicado en las tarjetas de crédito antes mencionadas (...) Aclarando en dicho correo que no han tenido contacto con la consumidora para proponer alternativas de pago satisfactorio de dicha deuda.</p> <p>Posteriormente en fecha 19/02/2020 —folio 32—, la apoderada de la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 43.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 18/03/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

"La pretensión de la consumidora por medio de su Apoderada es que el proveedor le habilite de inmediato la cantidad debitada indebidamente \$82.67 en fechas 14 y 15 de enero de 2020. Artículos 44 literal e) y 18 literal c), 19 literales e) y g), 42 literal g), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos. (sic)".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 46-48—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"*."

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse 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 acreditar 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 Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia **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 otro medio 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.*"

Por ello, 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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:

1. En fecha 19/10/2020 —folio 52— se recibió escrito firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general y especial judicial de la proveedora _____, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando —en esencia— que los cobros efectuados a la consumidora son conforme a lo convenido con la misma, que los cargos proceden de saldos pendientes de pago que tenía originados por compras mediante tarjeta de crédito, aclarando que la denunciante posee 2 tarjetas y que los cobros se efectuaron con base a las autorizaciones dadas por ella cuando suscribió los contratos, ofreciendo la respectiva prueba.

2. Posteriormente, mediante resolución de fecha 29/10/2020 —folio 69—, se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, etapa en la cual, el apoderado de la proveedora a través del escrito de fecha 12/11/2020 —folios 73-76— ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 77-126.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que la consumidora suscribió un contrato de cuenta de ahorros y dos contratos de apertura de crédito para tarjetas de crédito, por lo que, conforme a lo dispuesto en ellos, autorizaba al _____ para cobrar a cualquier cuenta de un cliente con e _____, ya sea pagos parciales o saldos totales de los adeudos de la misma hacia e _____, sea que éstos provinieran de saldos de tarjetas de créditos, sobregiros o cualquier otro saldo que tuviere con la proveedora, producto de las relaciones comerciales con ella.
- Que por los saldos pendientes de pago que tenía por obligaciones generadas con sus tarjetas de crédito, se giraron instrucciones para que se le cobrara de los fondos de su cuenta de ahorros los montos adeudados, conforme a lo autorizado por la consumidora.
- Que no existe ningún cobro ilegal ni tampoco un cobro que carezca de justificación en operaciones realizadas por ella, ya que los cobros de su cuenta de ahorros se efectuaron por abonos parciales y un pago final al saldo adeudado en tarjetas de crédito.

3. Por último, la apoderada de la consumidora presentó el escrito de fecha 18/11/2020 —folios 127-129—, por medio del cual adjuntó elementos probatorios de folios 130-140 y argumentó lo siguiente:

- Que su poderdante inició a laborar en el mes de enero del año 2020 en la empresa _____ de _____, devengando en su primera quincena de salario, la cantidad de \$317.67, el cual fue abonado a la cuenta bancaria que la misma posee con _____ S.A. bajo la referencia con terminación ****2332.
- Que la proveedora retuvo de forma indebida e ilegal de la referida cuenta la cantidad total de \$82.67 —2 cargos por \$74.26 y \$8.41— para ser pagado a una deuda pendiente que tenía su mandante y de

la cual no otorgó autorización explícita, respecto que de su primera quincena de trabajo en el mes de enero del año 2020 le fuera retenida tal cantidad.

- Que se analice por parte del Tribunal, si la retención efectuada por el Banco es indebida e ilegal ya que su mandante se ha visto vulnerada en sus derechos económicos, señalando que, en caso de mora en una obligación el Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— establece que se puede interponer una demanda ejecutiva y el embargo de un porcentaje del salario del deudor y que el Código de Trabajo regula que son los trabajadores quienes disponen la forma de gastar el salario.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 una 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. 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 estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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 quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Original de Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número de cuenta con finalización *****2332 AHORRO PLANILLAS/ADS SIN COBRO APSC —junto con el documento denominado *Check List-Revisión de Expedientes Personas Naturales Nacionales Versión 4, Agosto 2017*, que incluye el sello *cuenta planillera*—, celebrado entre la proveedora _____ S.A. y la señora

_____ en fecha 03/09/2019, junto con su respectivo Anexo I—folios 77-86—, en el que constan las siguientes condiciones:

(i) Cláusula XI Condiciones Generales. Segunda, del Contrato de Cuenta de Ahorro—folio 77 vuelto—: *El (los) Cliente (s) autoriza (n) al _____ para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las Aperturas de Crédito para el manejo de Tarjetas de Crédito utilizadas por el (los) Cliente (s) y otorgadas por el _____ que se detallan en el anexo de este Contrato y solo si estas Aperturas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, en cuyo caso el Banco dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor. La presente Autorización es optativa para el (los) Cliente (s) y consta en el Anexo del presente contrato. El resaltado es nuestro.*

(ii) Letra A) del numeral 3. Condiciones Generales del Anexo I denominado Aceptación y autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros USD Dólares —folio 79 frente—: *El (Los) Cliente (s) autoriza (n) al _____ para que en el cumplimiento de este contrato, el pago de las obligaciones que se generen de él puedan ser pagadas por medio de cargos ó débitos en la (s) cuenta (s) corrientes y/o de ahorro en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por El (Los) Cliente (s) en el Banco y que puedan comprender el pago del capital y de los intereses, comisiones, recargos, sobregiros, primas de seguro, impuestos por servicios varios ó cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como en efectivo a El Banco. Pudiendo además cargar en esas cuentas las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato en mención. El resaltado es nuestro.*

(iii) Letra B) del numeral 3. Condiciones Generales del Anexo I denominado Aceptación y autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros USD Dólares —folio 79 frente—: *El (Los) Cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las Aperturas de Crédito para el manejo de Tarjetas de Crédito utilizadas por el (los) Cliente (s) y otorgadas por el Banco que se detallan más adelante y solo si estas Aperturas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendiente de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato. El resaltado es nuestro.*
el resaltado es nuestro.

2. Fotocopias simples de Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito asignada al número con terminación en **** * 6007 —Visa Dorada—, celebrado entre la proveedora , S.A. y la señora ; en fecha 10/09/2013, junto con su respectivo Anexo 1 —folios 93-95—; y, de Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito asignada al número con terminación en **** * 5156 —Platinum Fácil—, celebrado entre la proveedor S.A. y la señora , fecha 18/10/2013, junto con su respectivo Anexo 1 —folios 96-98—; en los cuales constan —en síntesis— las siguientes condiciones:

(i) Cláusula VIII-Forma de Pago —folios 93 vuelto y 96 vuelto, respectivamente—: *El Acreditado se compromete a pagar en efectivo al Acreditante, en la moneda previamente establecida en este contrato, de conformidad a los Estados de Cuenta, aun cuando éste presente un sobregiro en su límite establecido para esa fecha, de la siguiente forma:*

- *El Acreditado por medio de autorización escrita y que consta en el anexo uno que forma parte integrante del presente contrato, autoriza irrevocablemente al Banco para que pueda debitar o cargar automáticamente en las cuentas que ahí se señalan, según sea el caso: (...) b) Si la cuenta ya está en mora, o existe una caducidad anticipada al plazo de este contrato, el Banco queda facultado para que en cualquier momento pueda debitar o cargar de dichas cuentas un pago parcial o el saldo total de la tarjetas.- En caso de no existir fondos en las cuentas del Acreditado, este siempre se compromete a pagar en efectivo al Acreditante (...)*

(ii) Cláusula XV-Autorizaciones expresas —folios 94 frente y 97 frente, respectivamente—, que señala lo siguiente:

- *El Acreditado, por medio autorización escrita y que consta en el anexo uno, que forma parte integrante del presente contrato, faculta, al Acreditante, para que en caso de incumplimiento del contrato pueda cargar o debitar en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Acreditado en el Banco o en S.A. de C.V. y que se señalen en dicho anexo, las cuotas, las comisiones, recargos y sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, inclusive la totalidad del saldo del crédito. El resaltado es nuestro.*
- *En caso de existir una cuenta especial para depósitos que provengan del pago de salarios, el acreditado, autoriza expresamente al Acreditante, para que en caso de existir incumplimiento en el pago de alguna de las obligaciones que asume por este contrato, le debite como máximo el VEINTE por ciento mensual del monto depositado en concepto de salario, hasta el completo pago del saldo adeudado o hasta que las cantidades en mora estén al día. El resaltado es nuestro.*

(iii) Cláusula contenida en el Anexo 1 denominado Aceptación y Autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito —

folios 95 y 98—:El Acreditado autoriza irrevocablemente al Banco para que pueda debitar o cargar automáticamente en las cuentas corrientes y/o de ahorros o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Acreditado en el Banco o en _____, S.A. de C.V. y que se señalan más adelante, según sea el caso: (b) Si la cuenta ya está en mora, o existe una caducidad anticipada del plazo de este contrato, el Banco queda facultado para que en cualquier momento pueda debitar o cargar de dichas cuentas un pago parcial o el saldo total de la tarjeta. El resaltado es nuestro.

3. Certificación de estados de cuenta de la tarjeta de crédito asignada a la consumidora bajo el número con terminación **** * 6007 emitidos por la Jefe de la Unidad de Soporte Administrativos de Cobros del _____ S.A. en fecha 21/10/2020 —folios 99-112—, correspondientes al período de 27/09/2014 al 27/09/2015, en los que se hace constar que a partir del mes de octubre del año 2014, la consumidora presentó un comportamiento irregular de pago, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 1

Fecha de emisión	Fecha de corte	Última fecha de pago	Cuota vencida más Intereses	Recargo gestión administrativa de cobro	Folio
28/10/2014	27/10/2014	21/11/2014	\$283.10	\$9.75	101
28/11/2014	27/11/2014	22/12/2014	\$209.92	\$20.00	102
28/12/2014	27/12/2014	21/01/2015	\$214.07	\$16.45	103
28/01/2015	27/01/2015	23/02/2015	\$0.00	\$9.00	104
28/02/2015	27/02/2015	24/03/2015	\$305.75	\$10.70	105
28/03/2015	27/03/2015	21/04/2015	\$416.12	\$21.50	106
28/04/2015	27/04/2015	22/05/2015	\$0.00	\$9.00	107
28/06/2015	27/06/2015	22/07/2015	\$532.52	\$21.55	108
28/07/2015	27/07/2015	21/08/2015	\$761.75	\$25.00	109
28/08/2015	27/08/2015	21/09/2015	\$989.17	\$25.00	110
28/09/2015	27/09/2015	22/10/2015	\$1,229.29	\$25.00	111

4. Certificación de estados de cuenta de la tarjeta de crédito asignada a la consumidora bajo el número con terminación **** * 5156 emitidos por la Jefe de la Unidad de Soporte Administrativos de Cobros del _____ S.A. en fecha 21/10/2020 —folios 113-126—, correspondientes al período de 15/10/2014 al 15/10/2015, en los que se hace constar que a partir del mes de diciembre del año 2014, la consumidora presentó un comportamiento irregular de pago, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 2

Fecha de emisión	Fecha de corte	Última fecha de pago	Cuota vencida más Intereses	Recargo gestión administrativa de cobro	Folio
16/12/2014	15/12/2014	9/1/2015	\$213.09	\$6.30	116
16/03/2015	15/03/2015	9/4/2015	\$277.91	\$9.40	119
16/06/2015	15/06/2015	10/7/2015	\$250.45	\$7.20	121
16/07/2015	15/07/2015	10/8/2015	\$424.07	\$9.00	122
16/08/2015	15/08/2015	9/9/2015	\$607.58	\$4.20	123
16/09/2015	15/09/2015	12/10/2015	\$791.38	\$25.00	124
16/10/2015	15/10/2015	9/11/2015	\$971.47	\$25.00	125

5. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de _____ S.A. —folio 87—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la institución, aparece que la consumidora denunciante, titular de las tarjetas de crédito con terminación en número **** * 6007 y **** * 5156, presentaba saldos pendientes de pago, en la primera, al 13/01/2020 por un monto de \$5,024.14; y en la segunda, al 14/01/2020, por un monto de \$6,184.15.

6. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de _____, S.A. —folio 88—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la institución, aparece que a la consumidora denunciante —titular de la cuenta de ahorro terminación en número *****2332— por tener saldos pendientes de pago en sus tarjetas de crédito con terminación en número **** * 6007 y **** * 5156, se le cobraron montos de la cuenta de ahorro antes referida, para ser abonados a los saldos pendientes, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 3

Tarjeta de crédito	Fecha de aplicación	Monto
**** * 6007	14/01/2020	\$8.41
**** * 5156	15/01/2020	\$74.26
Total		\$82.67

7. Certificación de movimientos bancarios de la cuenta de ahorro terminación en número *****2332 —cuyo saldo al 31/12/2019 era de \$112.24— emitido por la Jefe de Depósitos del _____

S.A. en fecha 19/10/2020 —folios 89-92—, correspondientes al período de diciembre del año 2019 a octubre del año 2020, en los que se hacen constar, bajo la descripción **CRED Y COBROS**, los cargos efectuados a dicha cuenta por saldo pendientes de pago en las tarjetas de crédito con terminación en número **** * 6007 y **** * 5156, en las fechas relacionadas en el cuadro N° 3.

Además, consta la aplicación del monto de \$317.67 en fecha 15/01/2020, bajo la descripción: 1Q ENERO 2020 METRIKA.

8. Fotocopia simple de contrato individual de trabajo de carácter permanente suscrito entre la empresa S.A. de C.V. con la consumidora denunciante en fecha 15/01/2020 —folios 131-134—, junto con el comprobante de pago, planilla de sueldos correspondiente al período de primera quincena de enero 2020 —folio 130 y 136—, con la que se acredita que el monto neto a recibir en concepto de salario sería de \$317.67, el cual es conforme al aplicado en fecha 15/01/2020 en la cuenta de ahorro de la consumidora, previamente detallado en la certificación de folios 89-92.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte del S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número *****2332 que posee la misma con la referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por la misma, servicio convenido mediante el “Contrato de Cuenta de Ahorro”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”.

En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad con lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com, el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que la consumidora también contrató con la proveedora dos “Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito” asignados a los números con terminación en **** * 6007 y **** * 5156, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del C.Com., tiene las características del contrato de “Apertura de Créditos”; no obstante, con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC— a partir del 31/12/2009, para el estudio de dichos contratos, corresponde la aplicación de ésta última normativa como ley especial en la materia.

Así, en relación a los hechos denunciados, es menester señalar lo dispuesto en el artículo 10 de la LSTC, que literalmente consigna lo siguiente: *La entidad emisora o coemisora que además realice otras operaciones financieras con el tarjetahabiente, no podrá compensar las deudas de éste, con los fondos de esas operaciones, a menos que exista una autorización por escrito de parte del tarjetahabiente. Dicha autorización deberá constar en un documento aparte del contrato principal* (el resaltado es nuestro).

- La proveedora _____, S.A. ofreció prestar un servicio financiero a la señora _____, mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación *****2332, a través de la cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quién podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicite, cuyas condiciones constan establecidas a folios 77-80.
Cabe aclarar que dicha cuenta de ahorro fue aperturada, de forma especial, bajo la naturaleza de una cuenta planillera, a través de la cual el patrono de la consumidora realizaría el pago del respectivo salario, cuyos beneficios y requisitos de apertura constan en la página web de la proveedora denunciada: <https://www2.baccredomatic.com/es-sv/corporaciones-e-instituciones/tesoreria/medios-de-pago/planillas?language=en#beneficios>
- La proveedora _____ S.A. realizó la apertura de una línea de crédito rotativa a la consumidora denunciante, mediante dos Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito asignados vinculados a los números en terminación **** * 6007 —Visa Dorada— y **** * 5156 —Platinum Fácil—, cuyo destino era el pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas que sean adquiridos por parte de la misma, como consecuencia del uso de las tarjetas, obligándose a pagar a la proveedora las sumas utilizadas en virtud de dicho crédito y aceptando que no podría excederse del límite máximo del crédito establecido, cuyas condiciones constan establecidas en el contrato de folios 93-98.
- La consumidora *autorizó* a la proveedora _____ S.A. para que pudiera *cargar o debitar* en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por la misma con la proveedora o en _____, S.A. de C.V., *los saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, en caso de incumplimiento de los referidos contratos* —inclusive la totalidad del saldo del crédito— conforme a lo dispuesto en la cláusula XV-Autorizaciones expresas de los contratos de folios 93-98.
- La consumidora *autorizó* a la proveedora _____ S.A. para que *debitara* de su cuenta especial de depósito de salario, *en caso de existir incumplimiento en el pago de algunas de las obligaciones que asumió en virtud de los contratos de apertura de línea de crédito rotativa, para la emisión y uso de tarjeta de crédito, el veinte por ciento mensual* — como máximo— *del monto depositado en concepto de salario*, conforme a lo dispuesto en la cláusula XV-Autorizaciones expresas de los contratos de folios 93-98.

Cabe destacar, que tales autorizaciones irrevocables fueron aceptadas y otorgadas por la consumidora mediante la firma de los referidos contratos cuyas cláusulas se encuentran detalladas en el **romano VI, letra B, numeral 2, (ii)** de la presente resolución.

- La consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante los Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito, lo que generó saldos pendientes de pago: a) en la tarjeta con terminación en número **** * 6007 por un monto de \$5,024.14; y, b) en la tarjeta con terminación en número **** * 5156 por un monto de \$6,184.15, conforme a la certificación de folio 87.
- La consumidora presentaba un saldo de \$112.24 en su cuenta de ahorro al 31/12/2018; que recibió el monto de **\$317.67 en fecha 15/01/2021** en concepto de **1Q ENERO 2020** y que la proveedora S.A. efectuó 2 débitos a la cuenta de ahorro de la consumidora con terminación en número *****2332; el primero de **\$8.41 en fecha 14/01/2020** y el segundo de **\$74.26 en fecha 15/01/2020**, haciendo un monto total de **\$82.67** —CUADRO N° 3 referido en el **romano VI, letra B, numeral 6** de la presente resolución—, información que consta en la certificación de folio 88 y en la que válida que tales débitos se efectuaron por saldos que estaban pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en los Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, vinculados a la tarjetas con terminación en número **** * 6007 y **** * 5156.

No obstante lo anterior, si bien se acreditó en el presente procedimiento, que la denunciada contaba con la debida autorización —respaldo contractual— para debitar de la cuenta de ahorro de la consumidora los saldos pendientes derivados del uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156, tal cargo podía efectuarlo **máximo, hasta en un 20% mensual sobre el monto depositado en concepto de salario**, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto el 20% de \$317.76 es **\$63.55** y no \$74.26, siendo éste último el débito efectuado por la proveedora en la fecha que la consumidora recibió el abono su salario, es decir el 15/01/2020.

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que la proveedora estaba obligada a cobrar únicamente el 20% mensual, y que, por el contrario, efectuó un cobro que excedió en un 3.37% —aproximadamente— tal porcentaje contractualmente establecido, lo cual representa un monto de \$10.71; por consiguiente, el cargo en exceso constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC, debido a que no tiene respaldo contractual, deviniendo en ilícito, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina "*Son infracciones muy graves (...) e) 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 y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a*

cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se 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», disposición que es aplicable no sólo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de las subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la

transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora _____ S.A., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de realizar cobros con un respaldo legal y/o contractual y de verificar que tales cobros se hayan otorgado con las respectivas autorizaciones de pago suscritas por los consumidores, conforme a lo ordenado en la LPC y en los contratos suscritos por los mismos.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora de servicios financieros, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente, debitó de la cuenta de ahorro de la consumidora —cuenta planillera en la que recibía los depósitos en concepto de salario— el monto de \$74.26 por saldos pendientes de pago por el uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156, sin el respaldo que la legitimara para el mismo, ya que dicho monto excedía del 20% contractualmente autorizado por la consumidora.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida 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 c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*".

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 los parámetros, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Respecto de este criterio, debe considerarse que _____ S.A., desarrolla actividades financieras, y que, por tratarse de un banco, el monto de *capital social pagado* no puede ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a \$11,482,571.43), monto que corresponde al Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero —en adelante SSF— actualizar cada dos años, tomando como base el Índice de Precios al Consumidor (IPC), de manera que éste mantenga su valor real en el tiempo, tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos.

Aunado a ello, a partir del análisis de los indicadores financieros denominados “Coeficiente Patrimonial” y “Endeudamiento Legal”, se tiene acreditado que la infractora contaba con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial superior a los mínimos requeridos legalmente, tal como se detalla a continuación:

Indicadores Financieros					Nivel de cumplimiento
N°	Indicador	Concepto y base legal	Parámetro	Rango	año 2020
1	Coeficiente Patrimonial	Mide el respaldo patrimonial respecto a los activos y contingencias ponderados de una entidad. Según el Art. 41 de la Ley de Bancos y Art. 25 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito éstos deberán presentar en todo tiempo una relación de Fondo patrimonial a Activos ponderados de por lo menos 12.0% o 14.5%, según sea el caso	12.00%	Mínimo	13.24%
2	Endeudamiento Legal	Mide el respaldo patrimonial de una entidad en relación a las obligaciones con terceros, incluyendo contingencias. Según el Art. 41 de la Ley de Bancos y Art. 25 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito éstos deberán presentar en todo tiempo una relación de Fondo patrimonial a Pasivos totales y Contingencias de por lo menos 7.0%	7.00%	Mínimo	10.00%

Fuente: <https://ssf.gob.sv/estados-financieros-entidades-supervisadas/>

Así, respecto del indicador financiero “Coeficiente Patrimonial”, el mínimo requerido por la Ley de Bancos es del 12.00% y el nivel de cumplimiento de [redacted] S.A. en el año 2020 — año en que efectuó el cobro indebido por el cual reclamó la denunciante— fue de 13.24%. En cuanto al indicador denominado “Endeudamiento Legal”, el mínimo legal requerido es del 7.00% y el nivel de cumplimiento del banco en el período antes relacionado fue de 10.00%.

Considerando que los indicadores citados miden el respaldo patrimonial de [redacted] S.A. y que, en ambos casos, el nivel de cumplimiento de ésta es superior al requerido legalmente, se colige que la proveedora cuenta con solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones de su negocio, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Por otra parte, a partir de los estados financieros auditados correspondiente al año 2020 —según documento denominado “Información Histórica de las cifras del Balance y Estado de Resultados Correspondientes al período: Diciembre 2019/ 2020” emitido por la SSF—, se ha comprobado que, en el referido año, [redacted] S.A. declaró un monto total de utilidades por la cantidad de \$24,598.550,00 dólares de los Estados Unidos de América; en consecuencia, este Tribunal, para los efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la denunciada como una *gran empresa*, por lo que guardará el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. El impacto en los derechos de los tarjetahabientes.

En relación, a la infracción administrativa relativa a “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” —artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora causó un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, efectuó un cobro indebido al haber debitado de la respectiva cuenta de ahorro —cuenta planillera en la que recibía los depósitos en concepto de salario— el monto de \$74.26 por saldos pendientes de pago por el uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156, sin el respaldo que la legitimara para el mismo, ya que dicho monto excedía del 20% contractualmente autorizado por la consumidora.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba agregada al expediente, la afectación patrimonial a la señora : la constituye la cantidad de \$10.71, el cual corresponde al porcentaje de 3.37% —aproximadamente— que excedió del 20% mensual que estaba legitimada a debitar de la cuenta especial.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

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 42 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, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

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 efectuado un débito a la cuenta de ahorro de la consumidora en incumplimiento al porcentaje máximo del 20% mensual establecido contractualmente.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que los cobros indebidos, fueron responsabilidad directa de la misma, puesto que, sin contar con un respaldo contractual, cobró en la cuenta de ahorro propiedad de la consumidora el monto total de \$74.26 el cual

excedía del 20% mensual en concepto de pago por saldos pendientes de pago por el uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156.

d. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora pudo obtener, frente al débito efectuado a la cuenta de ahorro propiedad de la consumidora. Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba presentada el beneficio fue de \$10.71 cobrados en concepto de CRED Y COBROS, cargo que fue realizado a la cuenta de ahorro de la consumidora por saldos pendientes de pago por el uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156 contratada con la proveedora.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora S.A., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, 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 LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que por su experticia en la prestación de servicios financieros, la proveedora, se encuentra en la obligación de realizar cobros conforme a lo establecido legal y contractualmente, en el presente caso, tenía prohibido realizar prácticas abusivas como lo es realizar cobros de saldos pendientes de pago en las cuentas especiales que los consumidores posean para el depósito que provengan del pago de salarios, que excedan del 20% mensual.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora S.A., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)” en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma Ley.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una gran empresa; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. 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.

el dolo sino negligencia; que ésta efectuó un cobro indebido, al debitar de la cuenta de ahorro —cuenta planillera— de la consumidora un monto que excede el porcentaje máximo del 20% mensual contractualmente establecido; y que el daño o efecto causado en la denunciante, tuvo una afectación patrimonial de \$10.71 en concepto de cobros por saldos pendientes de pago por el uso de la tarjeta de crédito asignada al número con terminación **** * 5156.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA y 47 de la LPC este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora _____, S.A. una multa de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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 y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 4.8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que la proveedora reintegre el monto total de los cobros generados en la cuenta de ahorro de su propiedad. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 que 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 la infracción, 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., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, realizar la devolución de la cantidad de **\$10.71** cobrada en exceso del 20% mensual que se encuentra legitimada a cobrar de las cuentas especiales que los consumidores posean para el depósito que provengan del pago de salarios, efectuado en la cuenta de ahorro planillera identificada con la referencia con terminación en *****2332, en fecha 15/01/2020, fecha en que le fue efectivamente abonado el monto de \$317.67 en concepto de pago de primera quincena de salario, según se ha acreditado en el presente procedimiento y se detalló en el CUADRO N° 3 de la presente resolución.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora _____ S.A., a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 12/11/2020 —folios 73-76—; así como, la documentación que consta agregada de folios 77-126.
- b) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la señora _____ —en su calidad de consumidora—, a través de su apoderada general judicial con cláusulas especiales, licenciada _____ de fecha 18/11/2020 —folios 127-129—; así como, la documentación que consta agregada de folios 130-140.
- c) *Sanciónese* a la proveedora _____ S.A. con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS**

UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08), equivalentes a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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 y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, conforme al análisis expuesto en el romano **VII**, letra **B** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva 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.**

- d) *Ordénase* a la proveedora S.A., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC; 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 \$10.70 cobrados en exceso del 20% mensual que se encuentra legitimada —contractualmente— a cobrar de las cuentas especiales que los consumidores posean para el depósito que provengan del pago de salarios, en contravención a lo establecido en la LPC; conforme a lo establecido en la **letra B del romano VII y romano X** de esta resolución.
- e) *Certifíquese* una copia de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, a efectos que verifique el cumplimiento de la cláusula contenida en los contratos de apertura de línea de crédito rotativa, para la emisión y uso de tarjetas de crédito, previamente analizada en la presente resolución.
- f) *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	

CM/ym

Jose Luis Castro
José Levisick Castro
Presidente

Pablo José Zaldy Méndez
Pablo José Zaldy Méndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

[Signature]
Secretario del Tribunal Sancionador