



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

**Informe de atenciones y acciones
de oficio desarrolladas por la
Defensoría del Consumidor (DC)
en el sector de servicios
financieros**

Enero 2015 a julio 2021.

CONTENIDO

A) BASE LEGAL	3
B) DATOS GENERALES DE LAS ATENCIONES	9
C) ATENCIONES EN SERVICIOS CREDITICIOS	11
<i>a. Comportamiento de las atenciones</i>	11
<i>b. Atenciones relacionadas a intereses</i>	11
<i>c. Principales problemáticas identificadas</i>	12
<i>d. Casos cerrados y monto recuperado</i>	14
D) ATENCIONES EN TARJETAS DE CRÉDITO	14
<i>a. Comportamiento de las atenciones</i>	14
<i>b. Atenciones relacionadas a intereses</i>	15
<i>c. Casos cerrados y monto recuperado</i>	16
E) ACTUACIONES DE OFICIO POR LCU Y LPC	17
<i>a. Auditorías realizadas</i>	17
<i>b. Incumplimiento de los proveedores no supervisados por la SSF en la obligación de remisión de la información de sus operaciones de crédito al BCR o remitirla en plazo extemporáneo</i>	22

A) BASE LEGAL

En materia de protección al consumidor de servicios financieros, el país ha mostrado avances importantes, creando instituciones y desarrollando marcos normativos que permiten informar a los usuarios sobre los productos y servicios financieros que les ofrecen las entidades; así como identificar tasas de interés que sobrepasen los límites permitidos, sin embargo, la creación constante de nuevos productos financieros y el uso de nuevas tecnologías en las relaciones con los clientes, ponen en desventaja a algunos usuarios que desconocen las características de éstos y sus derechos en la materia.

Específicamente la Ley de Protección al Consumidor, -LPC-, establece derechos en relaciones financieras y a su vez obligaciones para los proveedores de estos servicios, siendo relevantes para el presente informe los que se detallan a continuación:

Sobre cálculo de intereses, establecido en el artículo 12 LPC, en contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, los intereses se calculan sobre saldos diarios pendientes de cancelar, con base año calendario; asimismo, no pueden pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados ni sobre comisiones y recargos, y en caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre capital vencido y no sobre saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.

El artículo 19 de la LPC establece obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros, entre ellas: cobrar solo los intereses, comisiones y recargos conforme al contrato y la ley; informar en el establecimiento las tasas de interés de forma anual y efectiva, también comisiones y recargos; informar al consumidor estado de cuenta, con detalle saldos activos; entregar a petición del consumidor, carta de aprobación del crédito, detallando todos los cargos, recargos, tasas de interés, comisiones, entre otros.

A su vez, resulta necesario resaltar lo dispuesto en el art. 52 de la LPC, sobre la exclusión de la responsabilidad administrativa del proveedor, cuando se cumpla el arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, cuando se trate de afectación de intereses individuales. De ahí que, todas aquellas denuncias en las cuales las partes involucradas han alcanzado un arreglo en la etapa de medios alternos de solución de controversias previsto en la LPC que ha sido cumplido, finalizarán en ese estado, esto es, el caso será cerrado y por tanto ya no continuará a la etapa del procedimiento administrativo sancionador - propiamente dicho-, que desarrolla el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, y que se encuentra regulado a partir del art. 143 y siguientes de la LPC.

De otro lado, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, -LSTC-, establece como obligación para los emisores de tarjetas de crédito, cobrar solamente intereses, comisiones y recargos pactados, en los términos contractuales y de la ley; y, que los intereses se deben calcular sobre saldo de capital adeudado y no serán capitalizables de ninguna forma, asimismo no podrán calcularse sobre comisiones ni recargos, específicamente el artículo 18 de la LSTC,

establece que no se puede cobrar intereses no devengados. Por su parte, el artículo 19 de la referida Ley establece que los emisores y coemisores estarán sujetos a la Ley de Protección al Consumidor, y que para el cálculo y determinación de las tasas de interés efectivas para tarjetas de crédito, será definida la metodología y los parámetros en norma técnica emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero para tal efecto y deberán comunicar al respectivo organismo de supervisión, la tasa máxima de interés efectiva por tipo de producto mensualmente y cada vez que se modifique; estas tasas de interés efectivas deberán ser publicadas con la periodicidad y en los momentos que el ente supervisor respectivo lo determine.

El art. 20 de la LSTC establece que procede interés moratorio o recargo por incumplimiento pago cuando no se abone el pago mínimo mensual, y que cuando se cobre el recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de capital de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y el mismo se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del capital en mora que componga el pago mínimo del estado de cuenta correspondiente.

Finalmente, el artículo 7 de la Ley Contra la Usura -LCU- establece que los proveedores no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el BCR. Cualquier tasa superior a la tasa máxima legal establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes. En ese sentido, el artículo 2 determina que, para los efectos de esta Ley, se entenderá por usura el otorgamiento de créditos, cualquiera que sea su denominación, siempre que implique: financiamiento directo o indirecto, o diferimiento de pago para cualquier destino, en los cuales se pacta intereses, comisiones, cargos, recargos, garantías u otros beneficios pecuniarios superiores al máximo definido según la metodología de cálculo establecida para cada segmento de acuerdo a esta Ley.

Entre las leyes aplicables en la Defensoría del Consumidor en lo relativo a reclamos y denuncias por servicios financieros, se encuentran las siguientes disposiciones:

1. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

- **Competencias:** el artículo 58 establece que *“La Defensoría tendrá las competencias siguientes: a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia; b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios; (...) f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones; (...) h) Velar por que en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oír al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión; (...) m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo”*, entre otras.

- **Derechos básicos de los consumidores:** el artículo 4 estipula que *“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;”, entre otros.*
- **Disposición general:** el artículo 11 establece que *“Los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en esta ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas civiles, mercantiles, las que regulen el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.”*
- **Prácticas abusivas Art. 18.-** *“Queda prohibido a todo proveedor: (...) f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.”*
- **Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros: el artículo 19 estipula 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 con lo siguiente: a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley; (...) f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;” entre otros.*

2. LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

➤ **Cobro de Intereses Pactados:**

Artículo 17.- *“Los emisores o coemisores de tarjetas de crédito, deben cobrar a los tarjetahabientes sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido pactados con el tarjetahabiente, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la Ley. Los intereses serán calculados sobre el saldo de capital adeudado y no serán capitalizables en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones ni recargos.”*

➤ **Condiciones de los Intereses**

Artículo 18.- *“Las operaciones que puedan derivarse del uso de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente estarán sujetas a las siguientes condiciones:*

- a) *No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados.*
- b) *El cómputo de los intereses se hará a partir de la fecha en que el tarjetahabiente retire dinero en efectivo o adquiera los bienes o servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema; salvo disposición en contrario en beneficio del deudor. Si el tarjetahabiente pagare de contado dentro del plazo fijado en el estado de cuenta gozará de los intereses bonificables.*
- c) *Los intereses se aplicarán solamente sobre el saldo de capital adeudado.*

d) *Las operaciones de extrafinanciamiento deberán cumplir con las condiciones establecidas en las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero para préstamos personales y en base a lo contratado por el emisor o coemisor y el tarjetahabiente. No obstante lo establecido anteriormente, la cuota de pago del extrafinanciamiento estará separada del pago de las operaciones normales generadas por el uso de la tarjeta.*

e) *Sólo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente y se le aplicará las condiciones de intereses, comisiones y recargos existentes para las operaciones normales dentro del límite establecido en el contrato.*

Todo pago efectuado por el tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito, se imputará en la prelación siguiente: intereses, comisiones y recargos; el remanente, si lo hubiere, a capital."

➤ **Tasa de Interés**

Artículo 19. – *“Los emisores o coemisores establecerán las tasas de interés efectivas.*

Para el cálculo y determinación de las tasas de interés efectivas para tarjetas de crédito, será definida la metodología y los parámetros en norma técnica emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero para tal efecto.

Los emisores o coemisores deberán comunicar al respectivo organismo de supervisión, la tasa máxima de interés efectiva por tipo de producto mensualmente y cada vez que se modifique; estas tasas de interés efectivas deberán ser publicadas con la periodicidad y en los momentos que el ente supervisor respectivo lo determine.

Los emisores o coemisores deberán incluir la tasa máxima de interés efectiva en la publicidad comercial de cada una de las tarjetas de crédito y en las publicaciones, en el mayor tamaño de tipo de letra que contenga la referida publicidad.

No se cobrarán intereses en los distintos productos de las tarjetas de crédito cuando la totalidad de las compras realizadas en el ciclo de facturación, sean pagadas antes de la siguiente fecha de pago establecida por el emisor o coemisor.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato.

Los entes supervisores estarán facultados para tomar medidas preventivas que eviten abusos que afecten a los tarjetahabientes.

Los emisores o coemisores estarán sujetos a lo previsto en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley de Competencia y en las demás leyes de la República."

➤ **Recargos**

Artículo 20.- *“Procederá el interés moratorio o recargo por incumplimiento de pago cuando no se abone el pago mínimo del estado de cuenta en la fecha de vencimiento de pago mensual. En ningún momento podrán aplicarse ambos. No procederán dos cobros por un mismo hecho generador.*

Cuando se trate de intereses moratorios, éstos se calcularán solamente sobre el monto de capital de la cuota en mora, de acuerdo a los días en mora, y de conformidad a la tasa de interés moratoria publicada por el emisor o coemisor, no excediendo a la tasa de interés moratoria de los préstamos personales publicados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Cuando se cobre el recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de capital de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y el mismo se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del capital en mora que componga el pago mínimo del estado de cuenta correspondiente. En todo caso el recargo no podrá capitalizarse o cargarse como si fuera una compra.

El emisor o coemisor establecerá un límite máximo al monto de recargo moratorio que publicará de conformidad con esta Ley. Cuando la fecha de vencimiento de pago mensual sea un día de cierre bancario, un día feriado, un día de asueto nacional, fines de semana, o que no existiere el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha de pago se prorroga al siguiente día hábil.

El emisor o coemisor no podrá realizar otros cobros relacionados con el hecho que generó el recargo.”

➤ **Artículo 22. Cómputo de los Intereses**

“El cómputo de los intereses se efectuará utilizando el método del interés simple sobre saldos diarios del capital adeudado durante el plazo establecido del crédito y a la tasa de interés vigente; utilizando como base el año calendario y considerando los días efectivamente transcurridos en cada operación realizada.

En caso de mora se podrá cobrar interés moratorio o el recargo por incumplimiento de pago previamente pactado en la compra en cuotas, sobre el saldo de capital en mora y no sobre la cuota total no pagada.

Además, no podrá registrarse la cuota en mora o no pagada como una compra normal de tarjeta de crédito en el estado de cuenta.”

➤ **Infracciones muy graves:**

Art. 41. *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:*

c) Cobrar intereses, comisiones y recargos en contravención a las disposiciones de esta Ley.”

3. LEY CONTRA LA USURA:

- **Concepto:** el artículo 2 establece que *“Para los efectos de esta Ley, se entenderá por usura el otorgamiento de créditos, cualquiera que sea su denominación, siempre que implique: financiamiento directo o indirecto, o diferimiento de pago para cualquier destino, en los cuales se pacta intereses, comisiones, cargos, recargos, garantías u otros beneficios pecuniarios superiores al máximo definido según la metodología de cálculo establecida para cada segmento de acuerdo a esta Ley.”*
- **Ámbito de aplicación:** el artículo 3 estipula que *“Esta ley se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes y servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla.”*
- **Obligación de tener políticas internas para segmentación de cartera de créditos:** en el inciso último del artículo 5 se establece que *“Las personas jurídicas estarán obligadas a contar con políticas internas, que contengan lineamientos específicos, para la segmentación de su cartera de créditos, según lo establecido en esta ley.”*
- **Establecimiento de Tasas Máximas:** El artículo 6 establece lo siguiente *“El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales. Este porcentaje se establecerá para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el art. 5 de esta ley.”*

En el último inciso, el art. 6 establece que: *“Para estimar la tasa de interés promedio de aquellas operaciones de crédito que están afectas al impuesto del IVA, se deberá utilizar la información de intereses sin el impuesto y luego adicionar la tasa del IVA al promedio estimado.”*

- **Tasa máxima:** en el inciso cuarto del artículo 7 se estipula que: *“Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier otro acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el BCR. Cualquier tasa superior a la tasa máxima legal establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes”.*
- **Competencias que confiere la Ley Contra la Usura a la Defensoría del Consumidor:**
 - a) **Sanciones Administrativas:** el artículo 12 estipula que *“Cuando se tratare de entidades supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, los incumplimientos serán sancionados por ésta, según la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, con los procedimientos que señale. Los demás sujetos obligados al cumplimiento de esta ley, serán sancionados por la Defensoría del Consumidor, mediante el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor, considerándose en este caso que la falta de registro en el*

Banco Central de Reserva y la usura constituyen infracciones muy graves. Facultase al Banco Central de Reserva para informar a la Defensoría del Consumidor, cuando tenga conocimiento de cualquiera de estas infracciones, a efecto que inicie el procedimiento administrativo sancionador respectivo.

La Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero podrán ordenar al infractor que, en un plazo de 10 días hábiles, corrija y abone al deudor el cobro de intereses indebidos. Si el infractor no lo hiciere, incurrirá en una multa que será de cinco veces el monto del crédito inicial otorgado.

Adicionalmente, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor, sancionarán a los acreedores supervisados o no supervisados, según les corresponda, con multa de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, cuando no remitan la información de su actividad crediticia o ésta sea inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el Banco Central de Reserva”.

- b) Verificación del cumplimiento de la Ley:** La Defensoría del Consumidor podrá verificar de oficio el cumplimiento de la ley y su normativa, por parte de los acreedores no supervisados, pudiendo requerir el apoyo de otras entidades como la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo.

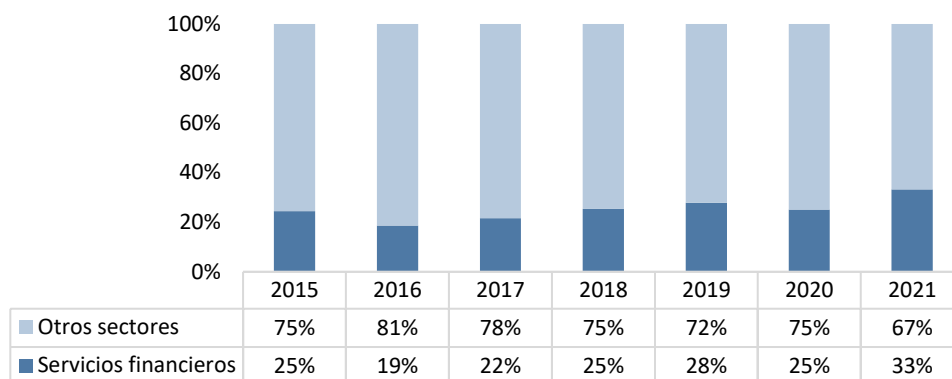
B) DATOS GENERALES DE LAS ATENCIONES

De forma introductoria, a continuación, se expone el panorama general de las atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, a efectos de contextualizar el peso del sector de servicios financieros y su comportamiento en las reclamaciones desde el año 2015.

En esta línea, el gráfico siguiente muestra la distribución de las atenciones según los sectores en que ocurren las controversias. Es importante destacar que, el sector de servicios financieros representa alrededor del 25% de las reclamaciones que los consumidores interponen ante la Defensoría, siendo el año 2021, el de mayor ascenso ya que dicho sector ha llegado a concentrar el 33% de las atenciones brindadas. De tal forma que este sector representa una materia de suma importancia para la protección de los consumidores ya que es donde se están registrando controversias evidentemente relacionadas a su economía.

Gráfico 1

Distribución de las atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, enero 2015-julio 2021



Ahora bien, si se analiza el sector de servicios financieros por categoría es relevante señalar que los 3 rubros con mayor cantidad de reclamaciones son: 1) Créditos y tarjeta de crédito; 2) Ahorros; y, 3) Seguros y fianzas. La tabla siguiente muestra la distribución del sector de servicios financieros según las categorías de clasificación.

Tabla 1

Atenciones por sector, enero 2015 – julio 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Servicios financieros	14,939	12,896	16,552	19,775	22,439	26,815	19,592	133,008	25%
Créditos y tarjeta de crédito	12,340	10,457	13,201	16,520	19,095	23,300	17,038	111,951	21%
Ahorros	1,565	1,396	1,839	1,586	1,755	1,867	1,415	11,423	2%
Seguros y fianzas	661	771	1,123	1,227	1,236	1,090	945	7,053	1%
Servicios de información crediticia	234	176	212	264	239	155	76	1,356	0%
Servicios bursátiles	139	96	96	42	25	88	30	516	0%
Servicios electrónicos financieros	0	0	56	76	70	205	78	485	0%
Casas de empeño	0	0	25	60	19	110	10	224	0%
Los demás sectores*	46,005	56,344	60,016	58,234	58,057	79,833	39,319	397,808	75%
Total	60,944	69,240	76,568	78,009	80,496	106,648	58,911	530,816	100%

*El apartado de **Los demás sectores** incluye: agrícola, agua potable, alimentos, artículos del hogar, artículos infantiles, cosméticos, electrodomésticos, energía eléctrica, equipo informático, escolar, hidrocarburos, inmuebles, prendas de vestir, químicos, salud, servicios, telecomunicaciones, transporte, tributos y servicios, turismo, vehículos y varios.

De manera particular, en el período comprendido entre los años 2015 hasta 2021, se han brindado 65,298 atenciones relacionadas a créditos de consumo, 25,581 en tarjetas de crédito, 9,746 en ahorros y 6,842 en seguros y fianzas.

Tabla 2

Atenciones de servicios financieros por categoría, enero 2015 – julio 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Créditos de consumo	7,930	6,461	7,650	9,910	11,596	11,430	10,321	65,298	49%
Tarjetas de crédito	2,751	2,593	3,297	3,835	4,737	4,738	3,630	25,581	19%
Cuentas de ahorro	1,565	1,396	1,667	1,239	1,352	1,307	1,220	9,746	7%
Seguros y fianzas	640	755	1,108	1,199	1,220	1,000	920	6,842	5%
Créditos compra a plazo	0	0	529	1,313	1,400	1,616	1,709	6,567	5%
Créditos no clasificados	0	0	0	1	2	4,162	133	4,298	3%
Créditos de adquisición de inmueble	0	0	455	921	827	750	620	3,573	3%
Créditos Hipotecarios	1,010	877	595	6	2	6	3	2,499	2%

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Créditos de adquisición de vehículo	0	0	186	349	398	410	322	1,665	1%
Créditos prendarios	564	458	360	45	14	74	8	1,523	1%
Las demás categorías*	479	356	705	957	891	1,322	706	5,416	4%
Total	14,939	12,896	16,552	19,775	22,439	26,815	19,592	133,008	100%

*El apartado de **Las demás categorías** incluye: ahorros, aportaciones, banca electrónica, casas de empeño, créditos a la producción, créditos para remodelación, factoraje, fianzas, gestión de cobros, leasing, programa de subsidios para MIPYME, programa financiamiento productivo (informal), programa financiamiento productivo (profesionales), programa otorgamiento de créditos (formal), remesas, seguros y fianzas, servicios bursátiles, tarjeta de débito y varios.

c) ATENCIONES EN SERVICIOS CREDITICIOS

a. Comportamiento de las atenciones

Al analizar las atenciones por tipo y motivo del período 2015-2021, se observa que, en el caso de las asesorías, los 3 motivos principales de las controversias son: Sobreendeudamiento (29,455); Cobros, cargos y comisiones indebidas (14,268); y, cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses (11,033). Mientras que, en el caso de las denuncias, las controversias han sido atendidas principalmente por: Cobros, cargos y comisiones indebidas (1,261); Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses (855); y, Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos) (506).

Tabla 3

Atenciones de créditos por motivo y tipo, enero 2015 – julio 2021

	Asesoría	Denuncia	Gestión	Derivación	Total	%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	29,455	102	723	0	30,280	35%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	14,268	1,261	905	1	16,435	19%
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	11,033	855	437	0	12,325	14%
Irregularidades en el contrato y la oferta	4,374	316	203	0	4,893	6%
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	3,233	506	222	0	3,961	5%
Suspensión temporal de pagos financieros	3,373	29	0	0	3,402	4%
Práctica abusiva	2,486	109	142	1	2,738	3%
Calidad del Servicio	2,256	72	72	0	2,400	3%
Cláusulas abusivas	1,820	421	53	0	2,294	3%
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	1,413	335	95	0	1,843	2%
Los demás motivos*	5,273	421	103	2	5,799	7%
Total	78,984	4,427	2,955	4	86,370	100%
%	91%	6%	3%	0%	100%	

*Los demás motivos incluye: bloqueo de cuentas o tarjetas sin previa autorización, consulta FIREMPRESA, derecho de retracto, falta de entrega de estados de cuenta, garantías de pago y fiadores, impugnación de estado de cuenta, limitación del pago diferido, no pago de seguro, problemas de información / publicidad, prórroga o renovaciones automáticas, retención de fondos, robo, fraude y extravío, seguros, subvención de \$300, usura y varios.

b. Atenciones relacionadas a intereses

De las atenciones brindadas en el período 2015-2021, se identificaron 12,325 relacionadas al cobro de intereses, particularmente por cálculo incorrecto y mala aplicación de los mismos. De dicho total, el 7% se ha constituido en denuncia ya que cumple los requisitos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor para ser tramitadas como tales. El resto se distribuyen en: 90% asesorías y 3% en gestiones.

Tabla 4

Atenciones de créditos por el motivo de cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses, enero 2015 – julio 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Asesoría	287	226	989	1,531	1,439	3,606	2,955	11,033	90%
Denuncia	3	2	37	78	167	267	301	855	7%
Gestión	4	4	119	272	38	0	0	437	3%
Total	294	232	1,145	1,881	1,644	3,873	3,256	12,325	100%

c. Principales problemáticas identificadas

A partir de la identificación de los casos, se han determinado algunas problemáticas a destacar:

1. Cobro de intereses de días que no han transcurrido efectivamente (Art. 12 LPC, art. 64 inciso 4 de la Ley de Bancos).
2. Aplicación incorrecta de intereses, base año comercial 360 (Art. 12 LPC).
3. Cobros indebidos por amortizaciones distintas a las pactadas (Art. 12 y 19 literal a) LPC).
4. Cobros anticipados en concepto de seguros, cuando un consumidor adelanta el pago de su cuota, pues de manera general, se ha determinado que la cuota de seguro forma parte de la cuota del préstamo, significando así que, la fecha de vencimiento de la cuota del seguro es la misma que la del vencimiento del préstamo, esto trae como consecuencia la incorrecta amortización en el saldo de capital y en consecuencia un cobro indebido en concepto de intereses, pues estos se calculan sobre la base de saldos diarios.
5. Se realizan doble cargo de seguro cuando una cuota está vencida, evitando así la correcta amortización de saldo de capital y cobro indebido de intereses.
6. Cobros indebidos por comisiones o recargos no pactados (Art. 18 literal c) y 19 literal a) LPC). Cobros por recuperación, intereses moratorios y/o recargos por pago extemporáneo que no fueron incorporados en el Contrato.
7. Doble cobro por mismo hecho generador (Art. 18 literal c) LPC y Art. 15 literal c) LSTC). Cobros por recuperación, intereses moratorios más recargos por pagos extemporáneos, son generados por el incumplimiento de pagos, por lo que, no podrían existir dos o tres cobros por la misma causa, esto decae en amortizaciones indebidas que generan cobros indebidos en concepto de capital e intereses.
8. Retención de cuotas que son aplicadas posteriormente. El proveedor al momento del otorgamiento del crédito, descuenta del monto a desembolsar una cantidad de dinero

en concepto de “Primer Cuota” la cual es retenida y aplicada un mes después del desembolso, generando de esta forma, cobros indebidos en conceptos de intereses.

9. Comisiones inherentes Art. 12-A LPC

- a. Proveedores no regulados realizan cobros en concepto de otorgamiento de crédito y manejo de créditos (Asesoría de financiera).
- b. Proveedores regulados, realizan cobros en concepto de otorgamiento de extra financiamiento.

10. Intereses sobre intereses (Art. 12 LPC).

- a. Se debe a una percepción de consumidor, pues hacen alusión a un cobro excesivo en concepto de intereses.
- b. Este supuesto se hace efectivo cuando en productos financieros denota que se calculan intereses sobre las cuotas no pagadas y no sobre los saldos vencidos de capital.

11. Cobro de comisión por pago anticipado en créditos con tasa de interés mixta. (Art. 19 literal m) LPC).

- a. Se ha identificado un proveedor que establece cobros en concepto de “Comisión por pago anticipado” cuando el consumidor realiza adelantos al saldo de capital, dependiendo el monto anticipado así se establece el porcentaje de la comisión, según lo establece en el contrato.
- b. La peculiaridad de este producto es que establece una tasa mixta, es decir, que en un período de tiempo la tasa se mantiene fija (generalmente es de 2 años), vencido ese término se establece una tasa de interés variable, que generalmente sobrepasa los 4 años.

12. Cuota programada en cuentas de ahorro (art. 12 y art. 19 literal a) LPC).

- ✓ Se ha identificado un proveedor regulado que, al contratar el pago de la cuota por medio de cargo automático a cuenta de ahorro, cuando existe un pago anticipado, y no mantiene la cuota contratada, esto por la parametrización con la tabla teórica de pagos, ocasionando que el sistema no cobre las cuotas respectivas en el o los meses siguientes.

13. Administración de seguro (Art. 20 literal a) LPC) y NCM-02 anexo 1.

- ✓ Comisión por administración de póliza para proveedores regulados es considerada indebida según norma.

14. Cobros desproporcionados en concepto de penalidad. (art. 17 literal i) LPC).

- a. Los cobros en concepto interés moratorio en el caso algunos proveedores no regulados, exceden muchas veces el cobro del interés nominal, siendo desproporcional y, en consecuencia, determinándose como una cláusula abusiva.

- b. Información diferente de productos financieros al comparar banca en línea o app con documentación en agencia. (Art. 4 literal c), art. 18 literal c).
- c. Se ha identificado que un proveedor proporciona información desactualizada en cuentas electrónicas, pues muestran solamente el saldo de capital sin detallar el saldo de intereses que se han devengado hasta la fecha.

En general, en los casos denunciados se identifica que el consumidor se queja de la mala calidad de servicio, pues el derecho a la información sobre el pago de sus cuotas no le es explicado correctamente, a pesar de que no existe una base legal sobre la mala calidad del servicio, se valora la posible existencia de cobros indebidos y es por esa vía que se atienden los reclamos.

Sobre los cobros injuriantes o difamatorios contemplados en el art. 18 literal f) y n) de la LPC, se identifica que estos son denunciados por los consumidores que se encuentran en mora, donde se ejercen acciones coactivas como cobro a familiares o referencias, así como cobros en días y horas inhábiles; en estos casos se logran ventilar en medios alternos dado que se logra un acuerdo de pagos entre las partes.

d. Casos cerrados y monto recuperado

Entre 2015 y 2021, la Defensoría del Consumidor ha generado \$4,267,645.78 en devoluciones al consumidor, mediante el cierre favorable de 2,717 casos. De dicho total, \$611,976.37 corresponden a 531 casos cerrados con devolución debido al cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses. La tabla siguiente muestra el detalle.

Tabla 5

Denuncias y gestiones cerradas, con devolución y monto recuperado de atenciones de créditos por motivo, enero 2015 – julio 2021

	Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses			Los demás motivos		
	Denuncias y gestiones cerradas	Con devolución	Monto recuperado	Denuncias y gestiones cerradas	Con devolución	Monto recuperado
2015	12	7	\$1,768.71	831	275	\$260,950.90
2016	6	3	\$3,101.42	789	253	\$265,842.74
2017	95	40	\$24,523.61	886	267	\$259,112.74
2018	303	109	\$153,307.29	1,190	369	\$633,448.63
2019	238	86	\$64,486.93	757	258	\$515,371.08
2020	172	103	\$121,819.97	691	381	\$672,288.75
2021	342	183	\$242,968.44	840	383	\$1,048,654.57
Total	1,168	531	\$611,976.37	5,984	2186	\$3,655,669.41

D) ATENCIONES EN TARJETAS DE CRÉDITO

a. Comportamiento de las atenciones

En el caso de tarjetas de crédito, los motivos principales de las asesorías son: Cobros, cargos y comisiones indebidas (7,741); Sobreendeudamiento (Plan de pagos) (6,037); y, Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses (2,658). Mientras que, en el caso de las denuncias,

las controversias se han referido principalmente a los motivos siguientes: Cobros, cargos y comisiones indebidas (1,076); Cláusulas abusivas (222); y, Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses (181).

Tabla 6

Atenciones de tarjeta de crédito por motivo y tipo, enero 2015 – julio 2021

	Asesoría	Denuncia	Gestión	Derivación	Total	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,741	1,076	246	0	9,063	35%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	6,037	25	202	0	6,264	24%
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	2,658	181	42	0	2,881	11%
Irregularidades en el contrato y la oferta	1,067	150	40	0	1,257	5%
Robo, fraude y extravío	892	150	16	0	1,058	4%
Calidad del Servicio	697	45	18	0	760	3%
Cláusulas abusivas	513	222	11	0	746	3%
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	486	125	78	0	689	3%
Práctica abusiva	571	32	57	0	660	3%
Desactualización y uso indebido de la información Crediticia	440	85	12	0	537	2%
Los demás motivos*	1,406	218	42	0	1,666	7%
Total	22,508	2,309	764	0	25,581	100%
%	88%	9%	3%	0%	100%	

*Los demás motivos incluye: bloqueo de cuentas o tarjetas sin previa autorización, derecho de retracto, devolución de ahorros y aportaciones, emisión de tarjetas no solicitadas, falta de entrega de estados de cuenta, garantías de pago y fiadores, impugnación de estado de cuenta, limitación del pago diferido, no entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones, no pago de seguro, problemas con cajero automático, problemas de información / publicidad, prórroga o renovaciones automáticas, retención de fondos, suspensión temporal de pagos financieros y varios.

b. Atenciones relacionadas a intereses

En el caso de las atenciones relacionadas a tasas de interés, en el período de 2015 a 2021, se registran 2,881 atenciones, específicamente por cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses, siendo el 6% las que se lograron constituir como denuncias al cumplir los requisitos de la Ley.

Tabla 7

Atenciones de tarjetas de crédito por el motivo de cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses, enero 2015 – julio 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Asesoría	140	126	313	387	404	675	613	2,658	92%
Denuncia	1	0	1	14	43	73	49	181	6%
Gestión	0	0	8	31	3	0	0	42	1%
Total	141	126	322	432	450	748	662	2,881	100%

Asimismo, a partir de la identificación de los casos, se han determinado algunas problemáticas a destacar:

1. Mala aplicación de pagos (Ejemplo: pagos realizados al extra financiamiento que son aplicados a la TC y viceversa) Art. 25 LSTC, Art. 18 literal c), 19 literal a) y 44 literal e) LPC. En los productos de TC y extra financiamiento. La persona consumidora con la proyección de adelantar saldo de capital de TC y extra financiamiento, tiene

inconvenientes al momento de la aplicación de sus pagos, pues se ha determinado en los casos de extra financiamiento, que el proveedor para mantener el plazo, decrece la cuota y la ajusta a la porción de intereses que es correspondiente a la tabla teórica, es decir, no permite el pago anticipado de capital. Ejemplo: En el mes X el estado de cuenta refleja un pago mínimo (Que está compuesto de intereses, comisiones y cargos -entre ellos el extra financiamiento-) el cual es cancelado por el consumidor, no obstante, desea hacer un adelanto de pago al saldo de su capital, ya sea de su extra financiamiento o tarjeta de crédito, pero el proveedor, a pesar de conocer la voluntad del consumidor en el adelanto a determinado producto, realiza la aplicación conforme a su conveniencia.

2. Traslado de costo al consumidor por contratación entre proveedores sobre el uso del POS, por eso surge la diferenciación de costos por el pago de adquirir bienes y servicios con TC Art. 35 literal d) LSTC. Mediante la actuación oficiosa de la DC a través de los avisos de infracción que denuncia la población consumidora a través de los diferentes medios de atención de reclamos que posee la DC, dan a conocer que un establecimiento determinado realiza una diferencia en pago cuando estos se realizan con la Tarjeta de Crédito o débito a diferencia del pago que se realiza en efectivo. (Ejemplo de Hugo, establecimientos turísticos, ventas de alimentos y bebidas, entre otros).
3. Cobro de comisiones inherentes en concepto de Membresía (Art. 12-A LPC):
 - a. Cobro de membresía en tarjetas de crédito ya sea trimestral, semestral o anual, pues, el uso del Sistema de Tarjeta de Crédito está sujeto al plástico: el número de tarjeta.
 - b. El proveedor establece entre sus políticas la eliminación o condonación del monto en concepto de membresía a: Establecimiento de cargos automáticos, número de transacciones determinada en el mes, acumulación de millas o puntos, entre otros.
 - c. Existe una discrepancia de valoración de “Cobro Inherente” entre la SSF y la DC.
4. Cobro en concepto de sobregiro que no era ocasionados por la adquisición de bienes o servicios. (Art. 12-A inciso final, Art. 18 literal c) y Art. 19 literal a) LPC. El límite de crédito se veía afectado por la aplicación de cobro en concepto de membresía, cargos o comisiones, estos montos generaban un cobro en concepto de sobregiro de la TC, el cual puede considerarse como indebido, pues el sobregiro no era generado por el uso adicional de capital establecido cómo límite en la disponibilidad de la TC.
5. Transacciones no reconocidas (Art. 25 LSTC y Art. 18 literal c) LPC). Se entiende la adquisición de bienes y servicios que no hayan sido autorizadas ni realizadas por el consumidor con su Tarjeta de crédito.

c. Casos cerrados y monto recuperado

Entre 2015 y 2021, la Defensoría del Consumidor ha generado \$1,037,439.13 en devoluciones al consumidor, mediante el cierre favorable de 1,804 casos. De dicho total, \$55,858.60 corresponden a 131 casos cerrados con devolución debido al cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses. La tabla siguiente muestra el detalle.

Tabla 8

Denuncias y gestiones cerradas, con devolución y monto recuperado de atenciones de tarjeta de crédito por motivo, enero 2015 – julio 2021

	Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses			Los demás motivos		
	Denuncias y gestiones cerradas	Con devolución	Monto recuperado	Denuncias y gestiones cerradas	Con devolución	Monto recuperado
2015	2	0	\$0.00	213	95	\$106,723.45
2016	0	0	\$0.00	255	99	\$36,658.08
2017	4	3	\$1,416.25	275	120	\$75,984.65
2018	39	21	\$5,435.13	376	171	\$276,068.47
2019	38	23	\$6,672.06	355	197	\$115,891.61
2020	55	41	\$7,775.29	576	434	\$223,987.44
2021	77	43	\$34,559.87	732	557	\$202,125.43
Total	215	131	\$55,858.60	2,782	1,673	\$1,037,439.13

E) ACTUACIONES DE OFICIO POR LCU Y LPC

En el marco de las atribuciones otorgadas a esta Defensoría en el Art. 12 de la Ley Contra la Usura y las demás competencias que por Ley corresponden a esta Institución, se han efectuado de oficio acciones de verificación, por medio de requerimientos de información y realización de inspecciones y/o auditorías. Esto con el objetivo de determinar si las tasas de interés cobradas a los clientes, por parte de los acreedores y/o proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), cumplen con las disposiciones establecidas en la LCU y demás normativa técnica aplicable.

Dichas verificaciones, en su mayoría, han sido efectuadas a partir de la información remitida semestralmente por el Banco Central de Reserva (BCR). En ella se detalla la infracción de cobro de tasa de interés por encima a la máxima legal establecida; y, la de aquellos proveedores que obstaculizan la función del BCR relativo al cálculo de la Tasa Máxima Legal (TML), al no remitir la información de sus operaciones crediticias o no remitirla en el plazo establecido.

En consecuencia, se han iniciado los procedimientos administrativos sancionatorios correspondientes para aquellos proveedores en los que se han identificado prácticas abusivas que afectan los intereses económicos y sociales de los consumidores. Lo mismo es predicable para aquellos que el Banco Central de Reserva ha remitido con infracción por haber obstaculizado la labor del cálculo de la Tasa Máxima Legal correspondiente para cada sector, al no enviar oportunamente la información de créditos según lo establecido en la LCU.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se informa lo siguiente:

a. Auditorías realizadas

Entre octubre de 2016 y julio de 2021, la Defensoría del Consumidor ha verificado 270,101 créditos de diferentes segmentos y logrado establecer la existencia de 99,855 créditos que superan la tasa máxima legal, cuantificando un cobro indebido por la cantidad de

\$1,072,349.65. Estos resultados son el producto de la realización de 13 auditorías en los siguientes tipos de proveedores: dos (2) son cajas de crédito, dos (2) asociaciones cooperativas, dos (2) casas comerciales, tres (5) casas de empeño y dos (2) financieras. 12 denuncias ya fueron presentadas en el Tribunal Sancionador de esta Defensoría y una (1) se encuentra en proceso de elaboración en la Dirección Jurídica de esta institución.

El propósito de las auditorías consistió principalmente en verificar el cumplimiento de la LCU, y de manera adicional el cumplimiento de la LPC y demás normativa de consumo vinculante. De las auditorías realizadas, doce (12) corresponden a las entidades reportadas por el BCR con un mayor número de referencias crediticias que superan la TML (8va – 15va), y una (1) corresponde a proveedor –casa de empeño- que fue identificado por la Defensoría del Consumidor a partir de los procedimientos administrativos abiertos por denuncias individuales interpuestas en esta institución.

A continuación, se presenta un resumen de las auditorías realizadas por la Defensoría a proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero entre octubre de 2016 y julio de 2021:

Número de auditorías y tipo de proveedor	Número de créditos		Hallazgos
2 Cajas de Crédito	Reportados por el BCR	22	<ul style="list-style-type: none"> · Cobro de tasa de interés efectiva anual superior a la TML. En un caso se cuantificó el cobro indebido. · Remisión de información de créditos errónea al BCR. (Monto del desembolso, incluyen aportaciones, duplicidad de otros cargos) · Cláusulas abusivas en contratos (renunciar anticipadamente a derechos del consumidor). · Cobros indebidos por incumplimiento a la LPC por \$4,025.85 (comisiones por análisis, intereses no devengados por retención 1er cuota, servicios no prestados)
	Verificados por la Defensoría	22	
	Con una tasa efectiva superior a la TML	15	
	Cobro indebido por usura	\$2,272.51	
	Estado del proceso	(2) denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador	
2 Asociaciones Cooperativas	Reportados por el BCR	21	<ul style="list-style-type: none"> · Cobro de tasa de interés efectiva anual superior a la TML. En un caso se cuantificó el cobro indebido. · Remisión de información de créditos errónea al BCR. (Monto del desembolso, incluyen aportaciones, duplicidad de otros cargos) · Cobros indebidos por incumplimiento a la LPC por \$6,268.82 (comisiones por análisis, consulta a Buro, intereses no devengados por retención 1er cuota, y gestión de cobro).
	Verificados por la Defensoría	21	
	Con una tasa efectiva superior a la TML	12	
	Cobro indebido por usura	\$2,665.98	
	Estado del proceso	(2) denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador	
2 Casas Comerciales	Reportados por el BCR	31,065	<ul style="list-style-type: none"> · Cobro de tasa de interés efectiva anual superior a la TML. · Remisión de información de créditos errónea al BCR (Monto desembolso, IVA, duplicidad de otros cargos), en los dos
	Verificados por la Defensoría	55,509	

Número de auditorías y tipo de proveedor	Número de créditos		Hallazgos
	Con una tasa efectiva superior a la TML Cobro indebido por usura	26,375 \$762,510.57 (2) denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador; de las cuales una con resolución referencia número 1015-19 de fecha 28/01/2021.	casos y en un caso se detectaron 34 créditos no reportados al BCR. · Cláusulas abusivas en contratos (renunciar anticipadamente a derechos del consumidor). · Cobros indebidos por incumplimiento a la LPC por \$912,909.03 (metodología de cálculo de intereses nominales, comisión por gestión de cobro)
5 Casas de Empeño	Reportados por el BCR	50,354	· Cobro de tasa de interés efectiva anual superior a la TML.
	Verificados por la Defensoría	127,329	· Remisión de información de créditos errónea al BCR (Segmento del crédito, IVA, periodicidad de tasa de interés, cuota del crédito, otros cargos).
	Con una tasa efectiva superior a la TML	72,001	Entrega parcial de la cantidad de créditos contratados, determinando 36,373 créditos no reportados al BCR en 4 de las 5 casas de empeño, los cuales fueron verificados por la DC.
	Cobro indebido por usura	\$256,966.71	· Cláusulas abusivas en contratos (renunciar anticipadamente a derechos del consumidor, cobro desproporcional al daño causado).
Estado del proceso	(4) proveedores con denuncia presentada ante el Tribunal Sancionador, de las cuales en 2 casos se inició la devolución del cobro indebido voluntariamente, y se tiene resolución del TS referencia números 279-18 y 1014-19 ambas de fecha 21 y 12 julio 2021 respectivamente; y, (1) proveedor en proceso de elaboración de la denuncia.	· Cobros indebidos por incumplimiento a la LPC por \$815,413.83 según detalle: a) En intereses nominales \$32,287.94 debido a metodología de cálculo contrario al Art. 12 y 19 literal f) de la LPC, en 4 casas de empeño; y en otra la cuantificación se presenta como parte de la reconstrucción de la LCU en 4,098 créditos de 2,788 usuarios, por usura. b) Por servicios inherentes al financiamiento por \$783,125.89 , de los cuales \$318,690.67 en 36,583 créditos de 3,587 consumidores, por cobro de seguro y almacenaje de prenda, en 1 casa de empeño; \$91,085.38 en 30,004 créditos de 5,241 usuarios, cobro de comisión por desembolso y resguardo, y \$225,640.59 cobro de afianzamiento en 41,717 créditos que corresponden a 7,303 usuarios, en otra casa de empeño; y, \$79,027.66 servicio de cobro a domicilio en 5,302 créditos de 981 usuarios, así como, \$67,059.88 cobro de servicio de caja de seguridad especial en 6432 créditos de 4239 usuarios, en una casa de empeño. Cobro de intereses en créditos con tasa de interés ajustada a 0%, \$1,621.71 en 393 créditos de 272 usuarios, en una casa de empeño.	
2 Financieras	Reportados por el BCR	3,204	· Cobro de tasa de interés efectiva anual superior a la TML en los dos casos.
	Verificados por la Defensoría	87,220	· Remisión de información de créditos errónea al BCR (Segmento del crédito, periodicidad de tasa de interés, otros cargos duplicados), créditos no reportados al BCR (en los dos casos).
	Con una tasa efectiva superior a la TML	1,452	Entrega parcial de la cantidad de créditos contratados, determinando 1,280 créditos no reportados al BCR en los dos casos.

Número de auditorías y tipo de proveedor	Número de créditos		Hallazgos
	Cobro indebido por usura	\$47,933.88	<p>· Cláusulas abusivas en contratos (renunciar anticipadamente a derechos del consumidor) en ambos casos.</p> <p>· Cobros indebidos por incumplimiento a la LPC por \$223,885.27, según detalle:</p> <p>a) Por utilizar metodología de cobro de prima de seguro vida-deuda distinta a la tarifa contratada con aseguradora, en un caso \$126,075.13 y en el otro caso \$993.15</p> <p>b) por estructuración y análisis del crédito \$66,298.23 en 2,110 créditos de 1,458 consumidores. En un caso</p> <p>c) En concepto de fondo de gastos funerarios, en 2,097 créditos de 1,447 consumidores por \$29,930.00. En un caso</p> <p>d) Por utilizar una metodología de cobro distinta a la establecida en el artículo 12 y 19 literal f) de la LPC en 167 créditos de 102 consumidores por un valor de \$588.76. En un caso.</p>
13	<p>Créditos con usura</p> <p>Cobro indebido por usura</p>	<p>99,855</p> <p>\$1,072,349.65</p>	<p>En los 13 proveedores no supervisados auditados, el BCR reportó a la DC 84,666 créditos con posible usura, la DC amplió la revisión a 270,101 créditos que fueron otorgados en el periodo evaluado. La DC cuantificó además de la Usura, US\$1,962,502.80 de cobros indebidos por incumplimiento a la LPC (en intereses contrario al Art.12 y 19 literal f); comisiones, servicios no prestados o inherentes al financiamiento Art. 12-A y 19 literal a); registro de pagos en una fecha posterior Art. 18 literal j)), entre otros incumplimientos a la LPC.</p>

➤ **Principales hallazgos por vulneración a la Ley Contra la Usura**

1. La información de las operaciones de crédito remitida por los proveedores al BCR tiene errores e inconsistencias, entre las que destacan:
 - a) *Segmento de Crédito*: sin considerar el destino del financiamiento, los proveedores incumplen la obligación de contar con una política de segmentación acorde al artículo 7 literal a) de la Norma Técnica de la LCU;
 - b) *Monto del crédito*: en las ventas a plazo no se deduce la prima pagada y se suman otros servicios distintos al financiamiento como extra garantía, alterando el monto del financiamiento;
 - c) *Monto del desembolso*: no se deducen las comisiones y/o retenciones hechas al consumidor, y en caso de ventas a plazo se incluye el IVA del bien o artículo financiado, alterando el monto de desembolso;
 - d) *Tasa de interés*: se informa con IVA y en algunos casos la periodicidad es distinta a la anual;
 - e) *Cuota del crédito*: los proveedores consideran tasas de interés con IVA, adicionan aportaciones, ahorros, comisiones, otros cargos, y el IVA, incumpliendo con el artículo 7 literal j) de la Norma Técnica de la LCU; y

- f) *Otros cargos*: se han identificado proveedores que en otros cargos consideran adicionalmente comisiones con IVA, aportaciones, ahorros y seguros y en ciertos casos no reportan los cargos realizados, lo cual altera el cálculo de la tasa de interés efectiva.
2. Entrega parcial al BCR de la información de las operaciones de crédito contratadas en el semestre correspondiente. Es decir que la cantidad total de créditos contratados en el semestre no está siendo reportada, se comprobó en siete (7) proveedores, de los cuales una (1) casa comercial, dos (2) financieras y cuatro (4) casas de empeño, que 37,687 créditos no fueron reportados al BCR. Al respecto, es importante mencionar que la Defensoría del Consumidor revisó en todas las auditorías el universo de créditos contratados en el período que se verificó, incluyendo a los que no fueron reportados al BCR.
 3. Desactualización del registro en el BCR, cambios de domicilio, representación legal y de contactos no son reportados; incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 5 inciso final de la Norma Técnica de la LCU.
 4. Como resultado de las auditorías se identificaron 99,855 créditos en los cuales se contrató y cobro una tasa de interés efectiva superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento. Se determinaron cobros indebidos por usura por la cantidad de **\$1,072,349.65**

➤ *Principales hallazgos por vulneración a la Ley de Protección al Consumidor*

Debe señalarse que, como parte de las competencias de la Defensoría del Consumidor, en las 13 auditorías antes señaladas, también se realizó una verificación de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, reportando los siguientes resultados:

1. Detección de cláusulas abusivas en los contratos: renunciar anticipadamente a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores, que de alguna manera limitan su derecho o amplían los derechos del proveedor. Cabe informar que esta cláusula fue encontrada en todos los contratos, ya que se trata de contratos de adhesión.
2. Identificación de cobros indebidos: derivados por usar una metodología de cálculo de interés nominal distinta a la permitida por la LPC, método de conversión de la tasa de interés diaria sin considerar año calendario, intereses no devengados, cobro de comisiones por servicios inherentes al financiamiento, servicios no prestados. Con la realización de las 13 auditorías se determinó un cobro indebido de conformidad con la LPC por la cantidad de **\$1,962,502.80**.

No omito manifestar, que 12 denuncias de las auditorías antes señaladas ya fueron presentadas en el Tribunal Sancionador de esta Defensoría. De las cuales 9 se encuentran en trámite y el Tribunal ha emitido resolución final con respecto a 3 denuncias, teniendo como resultado lo siguiente:

1. La cantidad impuesta en concepto de multa en las 3 resoluciones finales asciende al total de **\$789,543.08**, que comprenden infracciones a la Ley Contra la Usura -por cobrar tasa de interés superior a la tasa máxima legal permitida por el Banco Central de Reserva y por remitir información inexacta de su actividad crediticia-, así como incumplimiento a la LPC -por utilizar una metodología de cálculo de intereses contraria a la ley, por cláusulas abusivas y por cobros indebidos-.
2. El Tribunal Sancionador, en las 3 resoluciones finales, ordenó a los proveedores el reintegro a los consumidores afectados de una cantidad total de **\$760,493.35**, en concepto de usura, utilizar una metodología de cálculo de interés contraria a la ley y cobros indebidos.

b. Incumplimiento de los proveedores no supervisados por la SSF en la obligación de remisión de la información de sus operaciones de crédito al BCR o remitirla en plazo extemporáneo.

A continuación, se presenta la cantidad de proveedores de servicios financieros no supervisados por la SSF, a los cuales se les ha iniciado el procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento a la remisión de la información de sus operaciones crediticias al BCR o remitidas en plazo extemporáneo:

TML	Semestre de vigencia de la TML	Proveedores con incumplimiento				% en relación a los registrados y activos	Proveedores Registrados y activos en BCR	Proveedores deshabilitados por BCR	Proveedores Registrados en BCR
		Persona Jurídica	Persona Natural	Total proveedores con incumplimiento					
11va TML	Julio a Diciembre 2018	126	149	275	54%	509	0	509	
12va TML	Enero a Junio 2019	82	120	202	39%	516	8	524	
13va TML	Julio a Diciembre 2019	66	70	136	28%	490	42	532	
14va TML	Enero a Junio 2020	60	76	136	27%	503	44	547	
15va TML	Julio a Diciembre 2020	81	78	159	31%	509	45	554	
16va TML	Enero a Junio 2021	58	77	135	27%	504	60	564	
Total		473	570	1,043					

De conformidad a lo prescrito en el artículo 12 de la LCU, la Defensoría elaboró 1,043 informes en el período de junio de 2018 y julio de 2021, en los que se sustenta la obstaculización a la labor del BCR debido a que las operaciones de crédito de los proveedores no fueron tomadas en cuenta para el establecimiento de las TML (11va -16va) de conformidad a lo dispuesto en el Art. 6 de la LCU, de las cuales la tabla 16va se encuentra en la etapa de elaboración de denuncias en la Dirección Jurídica de esta Defensoría.

Con los informes en referencia, la Defensoría del Consumidor dio inicio al procedimiento administrativo sancionador en contra de los proveedores antes citados, por la infracción consistente en no remitir la información de las operaciones de crédito o remitirlas en plazo extemporáneo. Los informes se elaboraron por semestre reportado, por lo que un mismo proveedor puede tener más de una denuncia interpuesta en el Tribunal Sancionador,

entidad a la que también se le hizo saber sobre la conducta reiterada de los proveedores en lo que respecta a caer en la misma infracción en más de un semestre.

➤ *Inicio del Procedimiento administrativo sancionatorio*

Del total de denuncias presentadas en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, a la fecha se ha multado a un total de 173 proveedores, lo cual comprende una multa total de \$168,786.34.