	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/09/21 Hora: 11:00 Lugar: San Salvador	Referencia: 712-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante Presidencia—		
Proveedora denunciada:	AZOR'S, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso en su denuncia, que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, a lo regulado en el artículo 12 inciso primero de la Ley Contra la Usura —en adelante LCU—, y como institución encargada de verificar la observancia de lo dispuesto en esta última normativa, en lo que respecta a los proveedores de servicios financieros que no son regulados y/o supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero —en adelante SSF— requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora AZOR'S, S.A. de C.V. <i>por el presunto incumplimiento a la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia conforme a lo estipulado en el artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU.</i> Dicha proveedora, según documentación agregada al expediente, está registrada en el Banco Central de Reserva de El Salvador —en adelante BCR— bajo el código</p> <p>El denunciante tuvo noticia del supuesto incumplimiento a la obligación prevista en la LCU mediante carta emitida por el Presidente en funciones del BCR en fecha 27/09/2019 (folio 7), en la que remitió el listado de los proveedores no supervisados por la SSF que se encontraban registrados en el BCR y que —entre otros aspectos— no habían cumplido con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia correspondiente al mes de <i>mayo de dos mil diecinueve</i>, entre los que se encontraba la proveedora denunciada.</p> <p>Por último, en la denuncia se indicó que con el documento denominado "<i>Informe de Proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero identificados por el Banco Central de Reserva con incumplimiento a la Ley Contra la Usura en lo relacionado a la entrega de información. 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales –TML– vigentes de julio a diciembre de 2019</i>" (folios 3) y su Anexo 1 denominado "<i>Acreedores No Supervisados por la SSF, que no remitieron información de las operaciones de crédito de los meses de diciembre de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve al BCR, para el establecimiento del 13vo Cálculo de las Tasas Máximas Legales</i>" (folio 6), se lograba establecer lo siguiente: la omisión en que había incurrido la proveedora denunciada, contraviniendo el inciso 4° del artículo 6 de la LCU, configurándose la conducta</p>			

tipificada en el inciso final del artículo 12 de la LCU, pues presuntamente incumplió con el mandato legal de remitir la información pertinente para el décimo tercer cálculo de la TML, obstaculizando la labor del BCR.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 9 y 10—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, el cual literalmente establece:“(…) *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 la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva.*”, el resaltado es nuestro.

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

En términos generales y conforme a lo consignado en la letra w) del artículo 3 de la NTLCU, debe entenderse que *“Tasa Máxima Legal: es la tasa de interés máxima que publicará el Banco Central semestralmente para cada segmento de crédito y montos contratados, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y es equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple por segmento de crédito y rango de monto”*, el resaltado es nuestro.

Dentro de ese contexto, el artículo 12 inciso primero de la LCU — en relación con el artículo 24 de las NTLCU— determina, por una parte, que cuando se trate de entidades supervisadas por la SSF, los incumplimientos serán sancionados por esta última, según la respectiva ley de aplicación y, por otra parte, establece que *los demás sujetos obligados al cumplimiento de la LCU, serán sancionados por la Defensoría del Consumidor, mediante el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor*, consignando en el inciso final que: *“(…) la Defensoría del Consumidor sancionará 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”, el resaltado es nuestro.

En ese orden, el artículo 3 letra k) de las NTLCU define a las **Entidades o Personas No Supervisadas** como: “*Todas aquellas entidades o personas, sean naturales o jurídicas, que no están sujetas a supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero; y aquellas que la Ley Contra la Usura nomina como No Regulada (...)*”.

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

Por lo antes expuesto, para determinar la configuración de la infracción regulada en el artículo 12 inciso final de la LCU, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona no supervisada **no haya cumplido con la obligación de remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda— o de forma mensual —según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU—.

La anterior conducta, de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el referido artículo, de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.

#### IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 144-A y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció mediante escrito recibido y firmado por el Ingeniero \_\_\_\_\_, quien actúa en calidad de Administrador Único Propietario y Representante Legal de la denunciada, —fs. 14 a 16 —, agregando documentación de folios 18 al 88.

Por medio de dicho escrito, evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, adjuntó y ejerció su derecho de defensa de su mandante, alegando en síntesis lo siguiente:

Que contesta en sentido negativo ya que no es cierto lo informado por el Banco Central de Reserva —en adelante BCR—, ya que el informe enviado a la Defensoría del Consumidor en cuanto al listado de acreedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero no es apegado a la verdad,

pues dicha información que su mandante está obligada a enviar al BCR conforme al artículo 6 de la LCU se ha cumplido a cabalidad desde que la sociedad está inscrita en los registros de dicha institución, tal como lo comprueba con la impresión anexa de la hoja de comprobación a la única en calidad de usuario tiene acceso en el sistema informático del BCR, después de haber ingresado en tiempo y forma dicha información.

Así también manifiesta que por disposición del BCR y conforme al Manual Técnico para la Remisión de Operaciones de Crédito por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Financiero – el cual anexa-, puntualmente lo normando en las páginas 14, 21 y 27, la información a la que se refiere el artículo 6 de la LCU, única y exclusivamente puede hacerse por medio electrónico la cual se accede por medio de la página web del BCR, y una vez finalizado dicho proceso, si la información se ha procesado en forma completa, correcta y en tiempo, el sistema registra que ha recibido el informe satisfactoriamente; dando la opción de poder imprimir un comprobante electrónico que la información ha sido ingresada y recibida a satisfacción, en caso contrario es imposible que el sistema confirme haber recibido la información que manda la LCU.

Asimismo, arguye que no existe por parte del BCR otro método de entrega de dicha información a la que obliga la LCU; de igual manera la única forma que tiene el usuario de probar que envió la información conforme a ley, es la confirmación electrónica que da el sistema informático desarrollado por la página web del BCR.

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

A. 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 inciso final del artículo 12 de la LCU, por no remitir la información de su actividad crediticia.

Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: *“Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones”*, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 106 inc. 6° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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”*.

B. Por otra parte, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la LPA, en los procedimientos sustanciados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

a) Original de *“Informe de Proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero identificados por el Banco Central de Reserva con incumplimiento a la Ley Contra la Usura por no remitir la información de sus operaciones de crédito, 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales —TML—vigentes de julio a diciembre de 2019”*, junto con la certificación de Anexo 1 *“Acreedores No Supervisados por la SSF, que no remitieron la información de las operaciones de crédito de los meses entre diciembre de 2018 a mayo de 2019 al BCR, para el establecimiento del 13vo Cálculo de las Tasas Máximas Legales”*, ambos documentos emitidos por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor de fecha 21/10/2019, por medio de los cuales se establece que la información del incumplimiento fue remitida por el BCR a la Defensoría del Consumidor, a través de un disco compacto que contenía un archivo Excel denominado **“DC\_L.C.U.Sem I- 2019”**, dentro del cual se encuentra la hoja electrónica *“Remisión Información”*, en la que se identificó al proveedor denunciado con el número *“145”*, conforme al detalle siguiente:

Tipo de persona	Código	Nombre	DIC-18	ENE-19	FEB-19	MAR-19	ABR-19	MAY-19	CREDITOS
Jurídica	145	AZOR'S, S.A. de C.V.	N.R.	3	2	4	0	NR.	9

De igual forma, se estableció con dichos documentos que, del disco compacto y archivo

electrónico antes referido, se incluía una hoja electrónica denominada “Base de datos” en la que se ubicaba a la proveedora denunciada en el campo denominado “#Acreedor” con el número 145 (folios 6).

b) Fotocopia simple de carta emitida por el señor Carlos Federico Paredes, en su calidad de Presidente en funciones del Banco Central de Reserva en fecha 27/09/2019, bajo la referencia “000679”, mediante la cual informa a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor sobre el incumplimiento de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, el listado de los acreedores no supervisados que no remitieron la información de su actividad crediticia o que no la remitieron en tiempo durante el primer semestre del año 2019 e impresión de fotografía de disco digital rotulado “DC\_L.C.U.Sem I- 2019”, del cual se extrajo la documentación antes relacionada (folios 8).

Asimismo, la proveedora denunciada, presentó prueba de descargo consistente en:

- a) Constancia de página web de BCR, el cual acredita información remitida entre el periodo de diciembre del año dos mil dieciocho al mes de mayo del año dos mil diecinueve. (fs. 18).
- b) Manual Técnico para la Remisión de Operaciones de Crédito por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Financiero.

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular –según lo establecido en el romano V de la presente resolución–, con el objeto de determinar si el denunciado cumplió o no con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia, correspondiente a los meses de *diciembre de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve*, conforme a lo requerido en el artículo 6 incisos 3º y 4º de la LCU.

Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano V de la presente resolución, ha quedado comprobado:

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

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

3) Que la proveedora denunciada *remitió la información de su actividad crediticia* correspondiente al período entre los meses de *diciembre de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve*, según consta en folios 18, comprobante de remisión de información del periodo antes mencionado, en el cual aparece desde la página web del BCR, que el informe fue enviado el día



31/05/2019 a las doce horas con dieciséis minutos, remitido por el Ingeniero I

Por lo anterior, se ha acreditado que la proveedora denunciada remitió la información de las operaciones de crédito efectuadas entre los meses de *diciembre de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve*, a través del Sistema de Tasas Máximas —medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU—, la cual debe ser compartida *en los primeros cinco días hábiles del mes de diciembre del año 2018, o en su defecto, podría haber sido compartida de forma mensual*, conforme a lo regulado en los artículos 8 inciso primero y 9 de las NTLCU; siendo el BCR el encargado de informar a la entidad que corresponda, en éste caso a la Defensoría del Consumidor, de los cumplimientos de las entidades o personas no supervisadas.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de folios 3 al 8, los cuales fueron desvirtuados por la proveedora AZOR'S, S.A. de C.V., por ende, se concluye que la denunciada efectivamente remitió la información de su actividad crediticia en el período correspondiente, conforme a lo dispuesto en la LCU. Lo anterior, configura la certeza a este Tribunal de su cumplimiento y por ende es procedente *absolver* a la proveedora AZOR'S, S.A. de C.V.

#### VII. 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; 3, 6, y 12 de la LCU; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor este Tribunal **RESUELVE:**

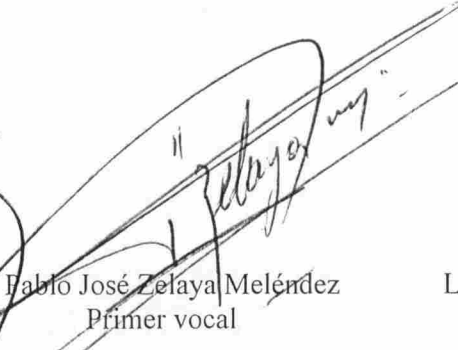
- a) *Dése* intervención al Ingeniero I \_\_\_\_\_, quien actúa en calidad de representante legal de la proveedora AZOR'S, S.A. de C.V.
- b) *Téngase* por contestada resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio en los términos expuestos en escrito a fs. 14 a 16 y *por agregada* documentación de fs. 18 a 88.
- c) *Absuélvase* la proveedora AZOR'S, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso final en relación al artículo 6, ambos de la LCU, por no remitir al BCR la información de su actividad crediticia en el mes de *mayo de dos mil diecinueve*, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- d) *Notifíquese*.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

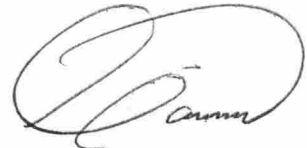
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”*.



José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

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

AH/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador