


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/10/2021 Hora: 11:56 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 660-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor—en adelante Presidencia—.		
Proveedora denunciada:	Max de El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<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 Max de El Salvador, 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 3º y 4º 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 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 no habían cumplido con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia correspondiente a los meses de <i>diciembre de 2018 a mayo del 2019</i>, entre los que se encontraba la proveedora denunciada.</p> <p>Finalmente, 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 por no remitir la información de sus operaciones de crédito. 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales –TML– vigentes de julio a diciembre de 2019</i>" (folios 3-5) y su Anexo 1 denominado "<i>Acreeedores No Supervisados por la SSF, que No Remitieron la información de las operaciones de crédito de</i></p>			

los meses entre diciembre de 2018 y mayo de 2019 al BCR, para el establecimiento del 13vo Cálculo de las Tasas Máximas Legales” (folio 6), se lograba establecer lo siguiente: a) la omisión en que había incurrido la proveedora denunciada, contraviniendo el inciso 4° del artículo 6 de la LCU, configurándose la conducta 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; y, b) que la proveedora denunciada supuestamente había cometido una conducta reiterada por no remitir la información de sus operaciones crediticias al BCR relacionados con el 12°, 11°, 10°, 9° y para el vigente 13° cálculo de TML.

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 esta 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, y de junio a noviembre***, 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 de ideas, 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 crediticia** 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 DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada Max de El Salvador, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 9 y 10, se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual, fue notificada en fecha 11/02/2021 (f. 15-16).

A. Al respecto, el día 17/02/2021 se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el licenciado _____ (fs. 17 al 22), quien actúa en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Max de El Salvador, S.A. de C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida a su poderdante, y expone los siguientes argumentos:

I. Afirma que su poderdante ya no realiza operaciones de crédito porque cerró operaciones en septiembre de 2014, adjunta como prueba de ello, certificación emitida por Grupo LPG, de anuncio publicado en fecha 13/09/2014 donde se anunciaba el cierre de tiendas (f. 42).

2. Adicionalmente el apoderado de la proveedora denunciada, argumenta que, al ya no realizar operaciones de crédito, procedieron a solicitar la desactivación del código de acreedor ante el BCR, mediante escrito recibido en el referido órgano con fecha 30/06/2014, y como prueba adjunta copia simple para ser confrontada con su original, de dicho escrito, así como constancia emitida por el BCR en fecha 36/10/2020 (fs. 43 y 44).

B. Posteriormente, en fecha 26/03/2021, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el referido apoderado de la proveedora denunciada (fs. 46 y 47), en el que expone:

I. Que en fecha 18/03/2021 su mandante fue notificada de resolución emitida por el BCR, en la que le informan que *“por un error involuntario, la tramitación de la solicitud de desactivación de acreedor el 30 de junio de 2014 presentada por MAX DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en el Banco Central, se materializó hasta el 2 de octubre del 2020, razón por la cual, erróneamente se incluyó a MAX DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. en los reportes de incumplimientos de remisión de información que semestralmente este Banco Central envía a la Defensoría del Consumidor, cuando lo que correspondería era haberla excluido del Registro de Acreedores a partir de la fecha de presentación de la solicitud de desactivación del Código*

de Acreedor en el año 2014". Expone que, no había presentado a este Tribunal esta información, porque fue recibida por su mandante en fecha posterior a la presentación de su escrito de defensa precitado y agrega resolución emitida por el BCR e impresión de correo electrónico de notificación (fs. 48 y 49).

2. Finalmente manifiesta, que al haber solicitado la desactivación del código de acreedor ante el BCR en tiempo y forma, de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, existe una falta de legitimación pasiva, en el sentido que su mandante no cumple con los requisitos para ser "denunciada" en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, por lo que solicita la absolución de la proveedora.

C. En virtud de los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora denunciada, este Tribunal analizará cada una de la prueba documental incorporada por la proveedora denunciada para determinar si desvirtúan o no, los hechos que se le atribuyen, en el apartado pertinente de "Valoración de la Prueba/Hechos probados", a desarrollarse en esta misma resolución.

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 ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los

medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, 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 vigentes de julio a diciembre de 2019”* (fs. 3 al 5), 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 y mayo de 2019 al BCR, para el establecimiento del 13vo Cálculo de las Tasas Máximas Legales”* (f. 6), 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 *“1 Lista de Acreedores y Reporte de Remisión Información No Supervisados 13voCálculo”*, dentro del cual se encuentra la hoja electrónica con el nombre *“Reporte Remisión Información”*, en la que se identificó a la proveedora denunciada en referencia al campo denominado *“Numero Correlativo de Inscripción”* con el numero *“168”*, conforme al detalle siguiente:

Numero correlativo de Inscripción	Tipo de acreedor	Código	Nombre Acreedor	Dic 2018	Ene 2019	Feb 2019	Mar 2019	Abr 2019	May 2019	Créditos
168	Jurídica		Max de El Salvador, S.A. de C.V.	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R

De igual forma, se estableció con dichos documentos que, del disco compacto y archivo electrónico antes referido, se incluía una hoja electrónica denominada “Acreedores No Supervisados” en la que se ubicaba a la proveedora denunciada en el campo denominado “Numero Correlativo de Inscripción” con el número “168” (f. 6).

b) Fotocopia simple de carta emitida por el señor _____, en su calidad de Presidente del BCR en fecha 27/09/2019, bajo la referencia “000679”, mediante la cual informa a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor sobre los incumplimientos 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 durante el primer semestre del año 2019 (diciembre de 2018 a mayo de 2019) e impresión de fotografía de disco rotulado “DC, L.C.U. SEM I-2019” del cual se extrajo la documentación antes relacionada (fs. 7 y 8).

c) Certificación emitida por Grupo LPG, de anuncio publicado en fecha 13/09/2014 (folio 43) mediante la cual, el apoderado de la proveedora intenta probar que la proveedora cerró operaciones crediticias en septiembre de 2014.

d) Fotocopia de carta emitida por el señor _____ en su calidad de Gerente de País de la proveedora, mediante la cual en fecha 30/06/2014 solicitó al BCR se le desactivara su código único de acreedor, y la misma cuenta con confirmación de recibido en dicha institución, en la referida fecha (f. 43), con la que se pretende probar que la proveedora solicitó la desactivación de su Código Único de Acreedor, en el año 2014.

e) Constancia emitida por _____ en su calidad de Jefe Interino del Departamento de Políticas Públicas e Innovación Financiera del BCR, con fecha 26/10/2020 en la que se hace constar que la proveedora denunciada se registró el 13/06/2014 y se solicitó la desactivación como acreedor el día 30/06/2014, siendo que la desactivación material consta a partir de 02/10/2020 (f. 44).

f) Correspondencia suscrita por el señor _____ en su calidad de Jefe Interino del Departamento de Políticas Públicas e Innovación Financiera del BCR, quien en fecha 16/03/2021 hace constar que la proveedora solicitó la desactivación de su Código Único como Acreedor el día 30/06/2014, pero debido a un error involuntario interno del BCR, no se le dio de baja sino hasta el día 02/10/2020, por lo cual, errónea e involuntariamente, se le continuó requiriendo informes de actividad crediticia y reportando como infractora (fs. 48 y 49).

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular –según lo establecido en el romano III de la presente resolución–, con el objeto de determinar si la denunciada cumplió o no con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia, correspondiente a los meses de diciembre de 2018 a mayo de 2019, conforme a lo requerido en el artículo 6 incisos 3° y 4° 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, a la fecha de los hechos denunciados, *se encontraba 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 dedicaba al otorgamiento de contratos para préstamo de dinero y/o financiamiento* en su calidad de acreedora, actividad que se encontraba obligada a reportar al BCR en los períodos regulados en la ley.

3) Que la proveedora denunciada *no remitió la información de su actividad crediticia* correspondiente al período entre diciembre de 2018 a mayo de 2019, para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.

Este Tribunal, en reiteradas ocasiones ha sostenido que según el artículo 6 inciso cuarto de la LCU, todas las entidades deberán presentar al BCR, los montos de las operaciones de crédito, en virtud de que hayan realizado operaciones crediticias o no, esto con el objeto que el BCR pueda verificar las tasas de intereses cobradas por las personas que emiten créditos, por tal motivo es importante aclarar que ningún proveedor se encuentra exento de presentar la documentación requerida en virtud de no haber realizado ninguna actividad crediticia o desconocimiento del proceso de presentación de los informes al BCR, por otra parte esto de acuerdo al artículo 947 del Código de Comercio, constituye una de las obligaciones mercantiles que deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio, y no puede excluirse de sus obligaciones como proveedor.

No obstante, el BCR está obligado a desactivar el Código Único de Acreedor, según se regula en la letra a) del artículo 15 de la Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Contra la Usura: “*Cuando el acreedor así lo solicite, para ello deberá enviar una carta al Banco Central justificando que ya no realiza operaciones de crédito por lo que solicita su desactivación*”; y

de la prueba documental incorporada al presente expediente administrativo, que ha sido analizada y valorada por este Tribunal, es posible acreditar que la proveedora si realizó el debido trámite para la desactivación de su Código Único como Acreedor ante el BCR, desde el 30/06/2014, pero que la referida institución no aplicó en tiempo la referida desactivación, sino que la materializó hasta el día 02/10/2020.

La anterior omisión por parte del BCR, o dicho de otra forma, la dilación en la desactivación del Código Único como Acreedor de la proveedora denunciada ante el Registro de Acreedores que maneja dicha entidad, devino en una serie de reportes de supuestos incumplimientos que se le imputaron a la proveedora, los cuales no son atribuibles a ella, porque para las fechas que aparentemente se habían configurado dichos incumplimientos, la proveedora ya había solicitado su desactivación del referido código ante el BCR, pero que al no materializarlo sino hasta más de seis años después, durante ese tiempo la proveedora aparecía en incumplimientos a la luz de la LCU, en los que nunca incurrió per se –específicamente, los que se le pudieron atribuir entre las fechas del 30/06/2014 al 02/10/2020–.

Por lo anterior, en el presente procedimiento administrativo sancionador, con fundamento en la prueba incorporada que ha sido valorada y del análisis antes expuesto, se acreditó, que la proveedora denunciada no remitió la información de las operaciones de crédito efectuadas entre diciembre de 2018 a mayo de 2019, 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—, **porque no era exigible para la proveedora hacerlo** en este caso en particular, pues hacía más de cuatro años que había efectuado su solicitud ante el BCR de desactivar su Código Único como Acreedor –conforme a la normativa vigente para ello, artículo 15 letra a) de las NTLCU–, la cual fue atendida hasta más de seis años después, y ello provocó un erróneo reporte de incumplimiento de la proveedora, que dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador, cuando realmente la proveedora no había incurrido en ningún incumplimiento porque ya no tenía obligación alguna de enviar reportes al BCR.

En consecuencia, este Tribunal concluye pertinente *absolver* a la proveedora Max de El Salvador, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 12 de la LCU, por haberse comprobado que a la fecha de los hechos denunciados –diciembre de 2018 a mayo de 2019–, ya no subsistía la obligación que supuestamente había incumplido.

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; 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA; y 49 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Absolver* a la proveedora denunciada Max de El Salvador, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 12 de la LCU, conforme al análisis expuesto en la presente resolución.
- b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

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
Segunda vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador