

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 03/11/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 403-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	COSAVI de R.L.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La denunciante indicó que, <i>"es titular de un crédito con referencia 316-***** por el valor de \$23,500.00 para un plazo de ciento cuarenta y cuatro meses, pagando una cuota mensual de \$369.31. Es el caso que incurrió en no pago del mismo en los meses de septiembre y octubre de dos mil dieciocho, siguió cancelando en el mes de noviembre de dos mil dieciocho efectuando sus pagos mensuales hasta el mes de agosto de dos mil diecinueve. Luego dejó de cancelar y se presentó en el mes de octubre del presente año, a cancelar el valor de dos cuotas, pero es el caso que el proveedor le manifiesta que para poner al día el crédito debe cancelar \$3,400.00 como fecha límite el día dieciséis de noviembre del presente año, lo que considera excesivo y desproporcional al saldo que adeuda. Informa, además, que al otorgamiento del crédito el proveedor le descontó los siguientes valores haciéndole el cobro de \$564.25 por estructuración, costo de \$352.50 por honorarios y \$119.18 por IVA de la comisión por estructuración del crédito, que considera que son costos que deben estar implícitos en el otorgamiento de los créditos."</i></p> <p>Se llevó a cabo el proceso de conciliación en el Centro de Solución de Controversias -en adelante CSC-, y conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC- por incomparecencia reiterada de la proveedora denunciada a las audiencias de conciliación sin causa justificada (fs. 57), fue procedente certificar el expediente en análisis para dar inicio al procedimiento conforme al trámite de ley, recibándose en este Tribunal en fecha 11/03/2020. (fs. 59).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicitó <i>"1. Que su caso sea tramitado por Medios Alternos de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor y 2. Que la parte consumidora que la parte proveedora remita a la Defensoría del Consumidor: copia del contrato y demás documentos de obligación suscritos, estado de cuenta con el histórico de pagos actualizado a la fecha; y que además informe el saldo a la fecha, así como la fecha real de pago. Con todo lo Anterior, solicita que la Defensoría del Consumidor realice una reconstrucción de su crédito, a efecto de determinar</i></p>			

la existencia de cobros y cargos indebidos por la parte proveedora; y en caso de existir cobros indebidos, solicita que se realicen los ajustes que correspondan. Base legal artículos 4 literal c), 7 literal h), 12-A ,18 literal c), 44 literales e) y d) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos. ”

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN**

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”; en relación al artículo 18 letra m) de la LPC: “*Queda prohibido a todo proveedor: (...) Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, a efectos de determinar la existencia o no de una práctica abusiva; y en segundo lugar, la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tal cobro; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción referida en el párrafo precedente.

#### **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC y 88, 140, 151 y 153 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; contestando en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 60-62, se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 03/02/2021.

Posteriormente, en fecha 17/02/2021 la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, por medio de escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ quien actúa en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad COSAVI de R.L, quien manifestó que pretende comprobar mediante el historial de pagos que a la fecha ha realizado la denunciante, donde se observa todos los meses que ha dejado de pagar, que en total son 11 meses. También en el mismo

documento consta detalles como capital pagado, monto de pago de intereses, interés de mora pagado, seguros y además aditivos aplicables al crédito y el saldo adeudado a la fecha.

Así también, alega que la tasa de interés nominal de dicho crédito no se ha modificado y que el valor de las primas es de \$31.73, con el que se pretende comprobar que el estado de cuenta se miran valores oscilantes debido a que el sistema anterior lo hacía de forma diaria.

Menciona que, en el histórico de pagos que anexa al escrito, también se refleja que su mandante realizó un reintegro a raíz de una reestructuración del préstamo, donde su representada no ha contemplado en dicha reconstrucción el cargo por gestión por mora, por lo que inmediatamente se procedió a realizar dicho ajuste al crédito, cumpliendo así con la pretensión de la denunciante.

Finalmente alega que, dicho ajuste al crédito de la consumidora no se ha podido hacer del conocimiento de la misma; ya que, ella ha roto todo tipo de relación de comunicación con su representada.

Posteriormente, en resolución de las diez horas con dieciséis minutos del día 12/10/2021, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes podrán hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes; notificando a la proveedora denunciada el día 20/10/2021; sin que ninguna de las partes intervinientes se haya pronunciado al respecto.

De lo anteriormente dicho por el apoderado de la proveedora denunciada, este Tribunal procederá a la valoración de la prueba y análisis de la conducta en los acápites siguientes.

## **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, 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- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 153 de la LPA establece que *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes*

*y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas*". 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, útil y conducente.

**B.** En el presente procedimiento, la parte denunciada presentó prueba documental de descargo, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal, en cuanto resulte pertinente y útil al *objeto de discusión del presente procedimiento*.

De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes sobre ellos, lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible. La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

El art. 416 CPCM, que es el precepto llamado a prever con carácter general el sistema de apreciación de las pruebas, efectúa hasta tres indicaciones que apuntan directamente a esa elección: 1) Proclama que la prueba recogida en un litigio debe valorarse conjuntamente, lo que en principio no sería posible si existieran tarifas legales entre varios medios de convicción (salvo que diera la casualidad que todos fueran de la misma especie); 2) Señala que tal valoración conjunta deberá hacerse conforme a las "reglas de la sana crítica", expresión legal que deviene históricamente sinónima de la libre apreciación; y 3) Textualmente, como excepción a lo que antecede, añade que "*No obstante lo anterior, en la prueba documental se estará a lo dispuesto sobre el valor tasado*", acotando así su alcance, su significado se ha vinculado a un deber judicial de apreciar los resultados de los medios de prueba conforme a la lógica y la experiencia, sin incurrir en arbitrariedades ni juicios absurdos, disparatados o contrarios al principio de normalidad de las cosas. Cada medio de prueba debe ponderarse de acuerdo a las razones que se dieron de su conocimiento (personas) o

modo de captación (documentos, cosas) de los hechos controvertidos o de huellas representativas de tales hechos.

se diere de su conocimiento (personas) o modo de captación (documentos, cosas) de los hechos controvertidos o de huellas representativas de tales hechos.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

- a) Fotocopia de Mutuo celebrado entre la consumidora y la proveedora denunciada (fs. 4 a 10).
- b) Fotocopia de carta de aprobación del crédito de fecha 05/03/2018 con las especificaciones del mismo. (fs. 11).
- c) Fotocopia de boleta de pago a nombre de la señora \_\_\_\_\_, de fecha 24/04/2018. (fs. 12).
- d) Fotocopia de comprobantes de pago de crédito, de los meses de abril, junio, julio, agosto, septiembre, noviembre del año 2018; de enero a julio y de octubre del año 2019. (fs. 13 al 27).
- e) Fotocopia de constancia de saldo de fecha 14/11/2019. (fs. 28).
- f) Fotocopia de nota emitida por la consumidora \_\_\_\_\_, dirigida a proveedoras COSAVI de R.L., en la cual expone su desacuerdo en el monto adeudado a ese día, de fecha 28/11/2019. (fs. 37).
- g) Fotocopia de comprobante de pago de fecha 20/11/2019 por un monto de \$2,000.00 a nombre de COSAVI de R.L. (fs. 38 y 40).
- h) Fotocopia certificada de estado de cuenta de fecha 11/02/2021, en el cual constan los detalles del crédito, abonos realizados por la consumidora y un ajuste realizado por la proveedora denunciada en febrero del año 2021. (fs. 72).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso en particular, la consumidora denuncia los supuestos cobros indebidos efectuados por la proveedora COSAVI de R.L., al continuar realizando cobros después de haber abonado cantidades mayores a la cuota establecida en el contrato del crédito y que según la denunciante son excesivos.

Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora

\_\_\_\_\_ es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, relacionado al artículo 18 letra c) de la misma ley *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o*

*servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte la obligación contractual de la cual existe la certeza que:

Con el estudio de la prueba mencionada en el acápite anterior, se pudo acreditar una relación contractual mediante contrato de mutuo entre la consumidora y la proveedora COSAVI de R.L., consistente en un préstamo de consumo, por un monto de \$23,500.00, con destino de: CONSOLIDACION DE DEUDAS Y GASTOS PERSONALES, para un plazo de 144 meses, con una tasa de interés anual del 13.99% y hasta un 5% adicional si la cuota mensual no es pagada dentro de los primeros diez días siguientes a la fecha estipulada para su pago.

Así también, se tiene por acreditado que la consumidora cayó en mora en los meses de *septiembre y octubre del año 2018 y agosto y septiembre del año 2019*, ya que así lo reconoce ella misma en carta dirigida a la proveedora (fs. 37) y que, por lo anterior, se hizo efectivo el cobro por mora que consiste en el 5% a la cuota mensual, manteniéndose fijo hasta la extinción total del crédito, situación con la que no estaba conforme la denunciante.

Por otro lado, consta que, en octubre del año 2019, la consumidora realizó un abono por \$738.62, de fecha 30/10/2019 (fs. 27), manifestándole la proveedora en esa ocasión que para dejar su crédito al día debía cancelar a cantidad de \$3,400.00 dólares, monto que fue considerado como excesivo para la denunciante; sin embargo, la misma abonó la cantidad de \$2,000.00 el día 20/11/2019 (fs. 38), desglosándolos la proveedora en los siguientes conceptos:

CAPITAL	INTERESES	INTERESES MORATORIOS	APORTE	SEGURO DEUDA Y DESEM	GESTION/DE VOLUCIONES	IVA/DEVOLUCIONES	SALDO
\$0.00	\$1,363.03	\$3.13	\$0.00	\$33.78	\$531.03	\$69.03	\$23,149.88

Ante lo anterior, este tribunal analizó las condiciones del crédito establecidas en la documentación relacionada, concretamente el monto y fecha de otorgamiento, plazo y tasa de interés nominal, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por la consumidora, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales, así como, la respectiva amortización del capital adeudado, todo a la luz de lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC; considerando en consecuencia, los saldos diarios pendientes de cancelar, con base en el año calendario y utilizando la fórmula de cálculo de interés simple siguiente:

$$\text{Interés} = \text{Capital} \times \text{Tasa de Interés} \times \text{Tiempo}$$

Por tanto, según los abonos anteriormente mencionados, y bajo la aplicación de la fórmula supra relacionada, este Tribunal advierte, que la consumidora al caer en impago en los meses de septiembre y octubre de 2018 y continuar abonando la misma cuota en el mes de noviembre de 2018 en adelante, el crédito se mantenía con mora, la cual le generaba costos en concepto de gestión por cobro más el IVA de esta comisión.

Posteriormente, con el abono de \$738.62 dólares realizados en el mes de octubre de 2019 no eran suficientes para poner al día su crédito, debido a que se aplicaron las condiciones del mutuo y se reflejaba un saldo en mora.

Ahora bien, la situación difiere con el abono de la cantidad de \$2,000.00 dólares, realizado el día 20/11/2019, puesto que al realizar la aplicación de esta cantidad al crédito de la denunciante y aun considerando los cargos de seguro de deuda y desempleo, gestión/devoluciones más el IVA tenemos que se debió reflejar de la siguiente manera:

CAPITAL	INTERESES	INTERESES MORATORIOS	APORTE	SEGURO DEUDA Y DESEM	GESTION/DEVOLUCIONES	IVA/DEVOLUCIONES	SALDO
\$65.75	\$1,366.16	\$0.00	\$0.00	\$33.78	\$531.03	\$69.03	\$23,084.13

Por lo anterior, podemos afirmar que la proveedora denunciada aplicó de manera errónea el abono realizado por la consumidora, por la cantidad de \$2,000.00, debido a que según la prueba documental analizada consistente en estado de cuenta (fs. 72), debió haberse abonado a capital del crédito la cantidad de \$65.75 dólares y con lo cual su crédito quedaría al día a esa fecha.

Es decir, que con la errónea aplicación del abono antes relacionado podemos acreditar que si existió un cobro indebido de \$65.75 dólares en perjuicio de la consumidora, puesto que esta cantidad debía ser abonada al capital del crédito. Cabe mencionar, que la proveedora denunciada hasta el mes de febrero del presente año, realizó una reestructuración del crédito y realizó un reintegro por la cantidad de \$2,108.58 dólares, según consta a folios 72.

Consecuentemente, la conducta de la proveedora denunciada constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC por "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*", en relación al artículo 44 letra e) de la misma ley que determina "*Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.*"; junto con la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 331, 332, 341 y 416 del CPCM, este Tribunal Sancionador concluye que la conducta denunciada de la supuesta comisión de prácticas abusivas por efectuar

dichos cobros supra relacionados, se tiene la certeza de haberse configurado en el presente caso, puesto que tanto los alegatos de la consumidora como la proveedora denunciada, tiene relación y es congruente junto con el análisis y valoración de la prueba, siendo entonces que al poder acreditarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, resulta procedente *sancionar* a la proveedora denunciada, en relación a la denuncia interpuesta por la señora

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

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

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad

objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

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

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

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

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la proveedora haya obrado de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora que se dedica a actividades financieras como es el otorgamiento de créditos y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que ésta conlleva, se denota que el actuar de la proveedora COSAVI, de R.L., ha sido de manera negligente, pues realizó el cobro indebido en perjuicio de la consumidora.

#### **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos*

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

Establecido lo anterior, es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de los parámetros, en lo aplicable al presente caso:

**a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa –ley Mype– en su artículo 3 define a las micro y pequeña empresa de la siguiente manera: “**Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.

**Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora COSAVI, de R.L., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado dicha información con anterioridad en resolución de inicio a fs. 60 a 62. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Ahora bien, este Tribunal ha tenido acceso a la información pública denominada “**Base de datos de los grandes y medios contribuyentes**” del Ministerio de Hacienda, creada en el mes de noviembre de 2020 y en la cual consta que la proveedora se encuentra clasificada como *mediana contribuyente*, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como tal, es decir como una *mediana empresa*.

**b. El impacto en el derecho de la consumidora y naturaleza del perjuicio causado.**

En relación, a la infracción administrativa relativa a “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” —artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora causó un impacto negativo en el derecho de la consumidora, puesto que, efectuó cobros indebidos después de haber real<idos abonos de mayor cantidad a la cuota pactada en el contrato.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba agregada al expediente, la afectación patrimonial a la señora \_\_\_\_\_ corresponde a \$65.75 dólares a capital del mes de noviembre del año 2019, según la diferencia entre saldos aplicados por la proveedora denunciada y el saldo reflejado al hacer la aplicación de dicho abono por Tribunal así: \$23,143.88 - \$23,084.13 = \$65.75

**c. Grado de intencionalidad del infractor.**

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...)* es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma Ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber efectuado un cobro indebido por la cantidad de \$65.75 dólares en perjuicio de la consumidora al aplicar erróneamente la cantidad de \$2,000.00 dólares abonada en el mes de noviembre de 2019.

**d. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que los cobros indebidos, fueron responsabilidad directa de la misma, puesto que, la denunciada aplicó erróneamente el abono realizado por la consumidora, reflejando un aporte a capital de \$0.00 dólares en el crédito de la consumidora.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora pudo obtener, frente al cobro efectuado a la consumidora. Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba presentada el beneficio fue de \$65.75 dólares los cuales tenían que ser aplicados al capital del crédito de la consumidora y no a los intereses del mismo.

***f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la infractora COSAVI de R.L., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que por su experticia en la prestación de servicios financieros, la proveedora, se encuentra en la obligación de realizar cobros conforme a lo establecido legal y contractualmente.

**IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

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

<sup>1</sup> “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica*, cuya capacidad económica es la de una *mediana empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta efectuó cobros indebidos, en perjuicio de la consumidora al aplicar erróneamente un abono realizado por la misma, por la cantidad de \$65.75 dólares. En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos — efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA y 47 de la LPC este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **COSAVI, de R.L.**, una multa de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a dos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 0.4% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

## X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que se determine si existen cobros indebidos de parte de la consumidora y en caso de existir, solicita que se realicen los ajustes que correspondan. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

*A.* Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

*B.* Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por otro lado, se ha comprobado también que la proveedora denunciada ha realizado un ajuste consistente en un reintegro por la cantidad de \$2,108.58 dólares, aplicado al crédito de la consumidora en el día 09/02/2021, por lo que a pesar de haberse comprobado la comisión de la infracción descrita en la normativa de consumo, este Tribunal además tiene por acreditada la devolución de lo cobrado indebidamente, al reflejarse un aplicación a capital de \$1,591.23 dólares, al crédito de la consumidora.

## XI. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículos 218, 313, 331, 332, 341 y 416 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **COSAVI de R.L.**, con la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, conforme al análisis expuesto en el romano **VII**, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

## INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leoisick Castro  
Presidente



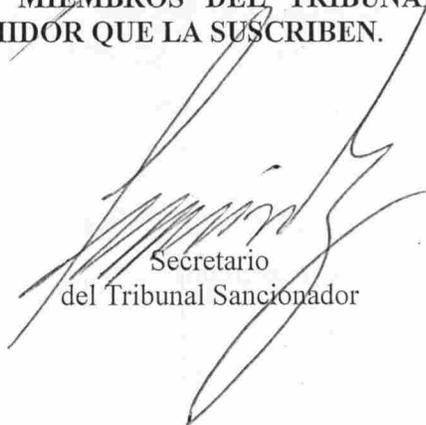
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

Ah/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador