


"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: 20/12/2021 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 988-19
---	-------------------------	---	-----------------------

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Denunciante:

Proveedora denunciada: ALATI, S.A. de C.V.

### II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

El consumidor interpuso denuncia en fecha 31/05/2019 (f. 1), contra la proveedora ALATI, S.A. de C.V. , en la cual, expuso *“que en fecha veintidós de marzo de dos mil diecinueve efectuó con el proveedor el contrato de renta de una camioneta marca Hyundai, dicha camioneta fue retirada en el Aeropuerto de El Salvador, a parte del costo de la renta del vehículo, consumidor canceló costo de seguro vial, que incluía los costos por daños en el vehículo, como daños a terceros. Ese mismo día sufrieron un accidente vial, siendo responsable del choque el otro conductor, habiendo llamado en su momento a la aseguradora, donde se les aseguró que ellos asumirían el costo de los daños que se ocasionaron el vehículo, debido a que el accidente no fue causado por el consumidor. Incluso el asesor del seguro, les recomendó que solicitaran por daños \$75.00 por persona, ya que dos de los pasajeros resultaron lesionados, habiéndose llegado a un acuerdo con el otro conductor, quien no pagó la totalidad de lo acordado, lo que considera que fue una mala asesoría de parte de la aseguradora contratada por el proveedor. Informa que al momento de la colisión se percataron que les entregaron un vehículo en mal estado, ya que las bolsas de aire no se activaron, lo que ocasionó que ambas pasajeras sufrieran golpes. En fecha dieciséis de abril de dos mil diecinueve el proveedor, efectuó un cargo a la tarjeta de crédito del consumidor por \$1469.29, situación que no se le explicó al momento de la contratación y que considera no es legal, ya que no firmó autorización para que dicho cargo se efectuará a la su tarjeta de crédito. Agrega, que al revisar el contrato han verificado que la letra es demasiado pequeña, no llenando los requisitos legales de El Salvador.”*

De acuerdo a la denuncia, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, que prescribe: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”*, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: 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 ningún caso el silencio*

*podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor. Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)*”.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC— para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con cinco minutos del día 21/01/2021 (fs. 47-49). Resolución que fue notificada en legal forma a la proveedora el día 25/03/2021 (fs. 50).

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

El consumidor: *“Solicita que: 1. Su caso sea tramitado por Medios Alternos de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor. 2. Que el proveedor detalle a esta Institución a que se debe el cargo efectuado a la tarjeta de crédito del consumidor que asciende a \$1469.29 y que presente documentación que ampare el cargo efectuado, donde haya sido autorizado por el consumidor. De no tener, dicha documentación, solicita que se efectúe la reversión de lo cobrando indebidamente. Todo lo anterior con base a los artículos 18 literal c), 44 literales e y d), 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 c) de la LPC: *“Queda prohibido a todo proveedor: (...) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor;”*; 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, las motivaciones de la proveedora para realizar los cobros objeto de controversia; 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; contestando la proveedora en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 47-49, se le confirió el plazo de 10 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 25/03/2021 (fs. 50).

Posteriormente, en fecha 15/04/2021, se recibió escrito y documentación anexa (fs.53-60), suscrito por el licenciado \_\_\_\_\_ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de ALATI, S.A. de C.V., la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las doce horas con cinco minutos del día 03/09/2021 (fs. 61) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 09/09/2021 (fs. 63).

El día 09/11/2021 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 66-94), suscrito por el licenciado \_\_\_\_\_, donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior, e incorpora información tributaria requerida a la proveedora.

La proveedora expone sus argumentos de fondo, consistentes en que los cobros efectuados al consumidor son legales, porque son en concepto de deducible por el seguro vehicular; en razón que su representada dio en arrendamiento al denunciante un vehículo en perfectas condiciones, pacto que quedó amparado en el contrato de arrendamiento del vehículo, cuya copia consta en el proceso y que es prueba documental.

Que el denunciante tuvo un accidente automovilístico dañando el automotor; y dentro de las condiciones del contrato de arrendamiento, expresa literalmente que el arrendatario del vehículo será responsable del accidente automovilístico y en caso de contratar seguro está obligado a pagar el deducible que cobre la compañía aseguradora; asimismo en el referido documento “adenda de coberturas de seguro” el contratante se compromete a pagar el deducible por la cuantía de \$1,300.00 dólares, lo cual fue expresamente aceptado por el denunciante, tal cual consta con firma del mismo

en el documento agregado al expediente; y, además, el contrato de arrendamiento refiere la aceptación del pago del deducible así como los daños del vehículo, lo cual fue expresamente aceptado por el consumidor como consta en el contrato firmado.

Finalmente agrega que pretender exonerarse de responsabilidad de pago por el accidente automovilístico sobre el cual fue parte, es procurar perjudicar el patrimonio privado de su mandante y que el arrendatario es responsable legal y contractualmente del bien que tiene bajo su uso y goce.

## 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, tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental de cargo y de descargo respectivamente, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal, en cuanto resulte pertinente y útil al *objeto de discusión del presente procedimiento, el cual se circunscribe a la retención de fondos indebida en la cuenta de ahorros del consumidor*, tal como éste alega en su denuncia.

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.

En el presente procedimiento sancionatorio las partes ofertaron prueba documental, la cual alude a un cuerpo de escritura en el que se vierten declaraciones de ciencia, o de voluntad, con el fin de producir efectos jurídicos ya sea en el tráfico extrajudicial pero que luego presentan utilidad en el marco de un proceso concreto.

Se entiende por documento público, conforme al art. 331 CPCM, aquel en cuya confección interviene en todo o en parte un funcionario o autoridad pública (documentos administrativos y judiciales); o en su caso un fedatario público, como es el notario. Por su parte, el documento privado es aquel en cuya redacción únicamente participan sujetos privados (art. 332 CPCM), lo que tendrá su repercusión en cuanto a su valor legal y posible impugnación.

Conforme al art. 341 CPCM, *“los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide”*. En definitiva, se refiere a todos aquellos hechos que rodean a la redacción del documento, que están siendo presenciados por el funcionario o fedatario delante de él y no por referencia. La ley quiere que la fe pública que emana de sus declaraciones no pueda cuestionarse gratuitamente, sino que, por actuar en el ámbito de sus funciones, se les confiere presunción de veracidad; eso también opera en el plano de su valoración procesal. Cuando el Código habla así de que harán “prueba fehaciente”, significa que hará prueba tasada del hecho que recoja

El inciso segundo de la norma en comento establece que *“Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica.”*

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 derechamente 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.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte del consumidor y de la proveedora, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia confrontada con su original de documentación contractual suscrito entre las partes (fs. 8-11), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como la autorización previa del consumidor a la proveedora para retenerle la cantidad de \$1,300.00 dólares en concepto de deducible del seguro vehicular.
- b) Fotocopia de comprobante de pagos (fs. 12-13), donde el consumidor acredita el cobro de \$1,300.00 dólares realizado por la proveedora.

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y de las condiciones contractuales antes citadas, no se comprobó la realización de la práctica abusiva objeto de reclamo (fs. 1 ), y tampoco existe prueba incorporada al presente expediente que permita establecer que la proveedora denunciada retuvo la referida cantidad de dinero sin autorización previa; es decir, que no se comprobó que la proveedora cobrase la cantidad de \$1,300.00 dólares, sin la debida autorización previa, pues de la misma documentación antes citada se ha acreditado que dichos cobros se originan en las obligaciones pactadas en el contrato de arrendamiento de vehículo y sus anexos, emitido por la proveedora denunciada, con fecha 22/03/2018 a nombre del denunciante y aceptado por este último al plasmar su firma en él (fs. 8-11).

Consecuentemente, de la relación existente entre la documentación incorporada al expediente, precisamente de las fotocopias del contrato, se puede determinar que dicho débito fue destinado al pago de las obligaciones emanadas del contrato, lo anterior como fundamento de lo expuesto por la proveedora mediante el escrito agregado a fs. 53-54, donde manifestó que el cobro efectuado al consumidor tiene su origen en el deducible del seguro vehicular relacionado con el accidente de tránsito, hecho que así consta en el cuerpo del referido contrato.

En atención a lo anterior, y al análisis expuesto, en el caso en particular, no se ha determinado la comisión de la infracción muy grave que se le imputaba a la proveedora, precisamente la de realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor, por efectuar cobros indebidos no autorizados previamente por este último, pues de la documentación incorporada al expediente administrativo de mérito se estableció que si se efectuó el cobro que se pretendía impugnar, pero la naturaleza de éste no es indebida, pues tiene un fundamento contractual previamente aceptado por el consumidor. Se concluye entonces que al no configurarse la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c), ambas normas de la LPC, resulta procedente para este Tribunal Sancionador *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

## VII. DECISIÓN

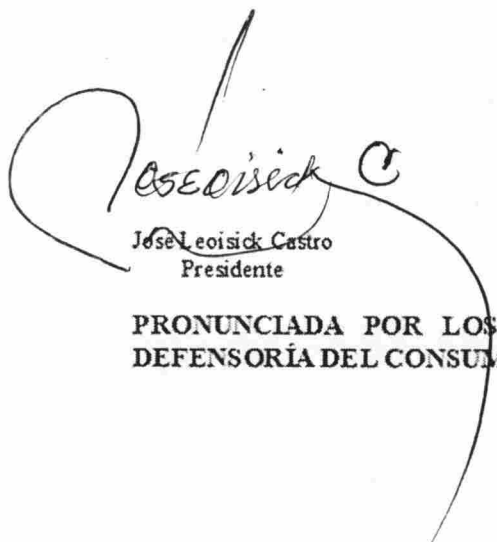
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido la documentación presentada por el apoderado de la proveedora ALATI, S.A. de C.V., la cual consta de fs. 66-94.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: 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 ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor. Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)*”.

- c) *Absuélvase* a ALATI, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor ...  
por las razones establecidas en esta resolución.
- d) *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 de la Defensoría del consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.	



José Leoisick Castro  
Presidente



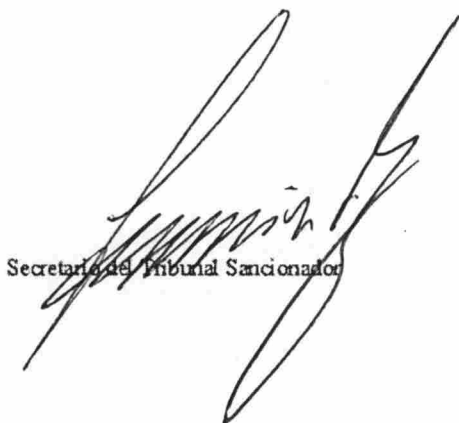
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

LS/MP



Secretario del Tribunal Sancionador