	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/12/2021 Hora: 08:53 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1469-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	(
Proveedora denunciada:	CREDI Q, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>El consumidor interpuso denuncia en fecha 23/05/2019 (f. 1), contra la proveedora CREDI Q, S.A. de C.V., en la cual, expuso <i>“que el día 20 de febrero del año 2014 adquirió al crédito un vehículo marca Hyundai, Clase Automóvil, tipo Santa fe, año 2014, por el monto de \$32,500.00 dólares pagaderos por medio de una prima de \$9,470.00 y el resto por medio de 84 cuotas mensuales por la cantidad de \$507.07 más \$105.00 por seguro de vehículo, es el caso que en el año 2017 se realizó una reestructuración del crédito, pero le aumentaron el monto del seguro de deuda, con lo que no está de acuerdo ya que el monto del capital es menor al contratado. Además en las facturas de pago de los meses de abril, noviembre y diciembre de 2018 le han cobrado la cantidad total de 339.00 dólares, por lo anterior considera que el proveedor puede estar realizando cobros indebidos.”</i></p> <p>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: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”</i>, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: <i>“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 (...)”</i>.</p> <p>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 siete 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. 51).</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *“La pretensión del consumidor radica en que el proveedor brinde una explicación de los motivos por los cuales le aumentaron el monto del seguro de deuda, y reintegre el monto de lo cobrado de más en concepto de honorarios, en base a los artículos 18 literal c), art. 44 literal e), y 143 de la Ley de Protección al Consumidor, y los artículos 71 y 150 de la 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. 54-168), suscrito por el licenciado *_____* en su calidad de apoderado general judicial con

cláusula especial de CREDIQ, S.A. de C.V., contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las doce horas con seis minutos del día 24/08/2021 (fs. 169) 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 26/08/2021 (fs. 170).

El día 07/09/2021 se recibió escrito y documentación anexa (fs.173-175), suscrito por el licenciado _____, donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior, e incorpora constancia de gestiones realizadas emitida por el supervisor judicial de la proveedora.

La proveedora expone sus argumentos de fondo, consistentes en que los cobros efectuados al consumidor son legales, que los cobros realizados en concepto de seguro están amparados en la cláusula VIII), el pago de \$105.00 correspondía a “cuotas iniciales” y en ese mismo acto quedó advertido el denunciante, que los valores anuales del seguro podían variar de acuerdo a las condiciones del mercado, siniestralidad y depreciación del vehículo lo anterior guarda relación con la cláusula X) del mencionado contrato referente al seguro de deuda y al respecto es pertinente aclarar que el consumidor solicitó en el año 2017, una reestructuración del crédito con ampliación de plazo, siendo que las nuevas cuotas fueron acordadas y aceptadas por las partes.

Además explica que el monto reclamado es un cargo por el seguro de deuda y del seguro de daños, pactado y acordado según el contrato anteriormente relacionado, específicamente en la cláusula III), agrega que al hacer una ampliación del plazo del crédito se suspendió el cargo por gasto de control. Lo cual no significa que previamente fuera injustificado ya que el mismo contrato de compraventa a plazos los originó.

Finalmente menciona que el cobro reclamado por el consumidor, referente a los honorarios, es necesario desvirtuar el posible cobro indebido, ya que dichos valores corresponden a la cláusula IX) del contrato, la cual establece que “el comprador pagará... honorarios del abogado ejecutante y del ejecutor de embargo, gastos personales y costas procesales, valúo, grúa y cualquier otro gasto extra en que incurriere la vendedora”, agrega que la mora recurrente del consumidor obligó a su representada a contratar un servicio de recuperación a través de una oficina de abogados, por lo que los gastos por esa recuperación son a cuenta del deudor, por ultimo menciona que el consumidor no cancela su deuda desde el 23 de diciembre de 2019.

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 Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante 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 comprobantes de pago (fs. 3-6), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Fotocopia de escritos dirigidos por el consumidor a la proveedora (fs. 7-9), donde el consumidor manifiesta su desacuerdo en relación al cobro de comisiones y recargos.
- c) Fotocopia de la respuesta brindada por la proveedora al consumidor el 22/05/2019 (fs. 10), con las que se aclara las diversas inquietudes manifestadas por el consumidor en sus tres escritos.
- d) Fotocopia de contrato de compraventa a plazos 507514-2295585 y sus anexos, emitido por la proveedora denunciada, con fecha 20/02/2014 a nombre del denunciante (fs. 65-69), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora en relación a la compraventa a plazos citada, así como la obligación pactada por cada una de las partes.
- e) Fotocopia de acta de solicitud de ampliación del plazo del contrato de compraventa a plazos 507514-2295585 emitido por la proveedora denunciada, con fecha 28/12/2017 a nombre del denunciante (fs. 65-69), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora en relación a la compraventa a plazos citada, así como la obligación pactada por cada una de las partes.
- f) Fotocopia de estados de cuenta, emitidos por la proveedora (fs. 70-71), en los que se registra los pagos del consumidor con la entidad financiera denunciada.
- g) Constancia emitida por el señor () supervisor judicial de la proveedora, con el cual prueba la contratación de profesionales del Derecho para realizar gestiones de cobro al consumidor.

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, por la cantidad de \$2,726.70 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 compraventa a plazos 507514-2295585 y sus

anexos, emitido por la proveedora denunciada, con fecha 20/02/2014 a nombre del denunciante (fs. 65-69).

Consecuentemente, de la relación existente entre la documentación analizada en apartados precedentes, se puede determinar que dichos débitos fueron destinados al pago de las obligaciones emanadas del contrato precitado y por ello no se configura la supuesta comisión de la práctica abusiva atribuida a la proveedora denunciada en el presente procedimiento. En atención a lo anterior, y al análisis expuesto, 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 efectuaron los cobros, pero la naturaleza de éstos no es indebida, pues tienen 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 CREDI Q, S.A. de C.V., la cual consta de fs. 173-175.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*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 (...)*”.

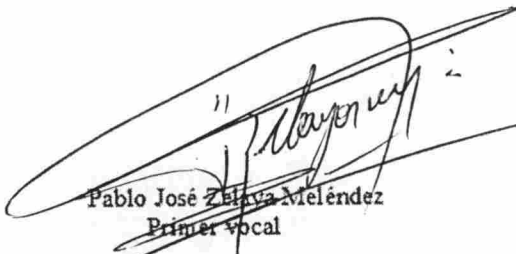
- c) *Absuélvase* a CREDI Q, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, por las razones establecidas en esta resolución.
- d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

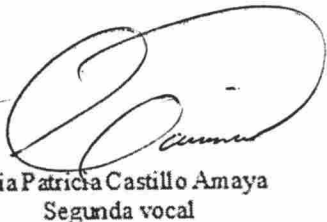
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría 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 Zelava 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