

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 17/12/2021 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1947-2018
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	/		
Proveedora denunciada:	Scotiabank El Salvador, S.A. (ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.)		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 17/07/2018, la señora _____ interpuso su denuncia —folios 1 y 2— en la cual expuso: que el 16/12/2013, suscribió un mutuo hipotecario con la proveedora por el monto de \$17,000.00, pagaderos mediante 144 cuotas mensuales de \$223.73, monto que cancelaba en ventanilla, el cual se encuentra asignado a la referencia con terminación _____.</p> <p>Es el caso que, en el mes de noviembre del año 2017, le informaron que su crédito ya tenía status de embargo, con lo que no está de acuerdo porque siempre cancelaba mensualmente sus cuotas; por ello, se apersonó a las oficinas de la proveedora para efectuar el pago y evitar un embargo, reiterando que la proveedora pudo haber realizado cobros indebidos.</p> <p>Finalmente, señaló que ha tramitado un reclamo bajo el número de gestión 4-0100-01-18-1762 del cual la proveedora no cumplió con la resolución.</p> <p>En virtud de lo anterior, se dio inicio a la etapa de avenimiento, en la cual se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución, plazo que venció el 04/07/2018, según consta en correo electrónico de fecha 10/07/2018 —folio 22—; instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 17/07/2018 —folio 21—, la proveedora manifestó literalmente lo siguiente: “(...) <i>Le comento que investigamos más a fondo y el crédito en comento a nombre de la _____ efectivamente estuvo en proceso de embargo hasta Diciembre 2017, y debido a que con nuestra cliente se negoció la deuda y para apoyarla le ofrecimos descuentos de intereses (Waiver) por lo que en dicho mes el Proceso judicial fue desistido. Le realizamos Waiver (Descuento de intereses) en fecha 29/12/2017, aplicando \$833.27 al crédito, que se componen de y \$283.00 + \$550.27 que estaban en cuenta transitoria de Waiver. Para su comprobación les envió histórico del crédito que refleja la aplicación de los montos que fueron trasladados y para cualquier consulta adicional estamos a la orden. (...)</i>”</p> <p>Posteriormente en fecha 18/07/2018 (folio 20), la denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del Consumidor iniciará las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a</p>			

ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 106.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 11/10/2018.

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR.**

*“En base a Art. 43 literal e) y 18 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, la pretensión de la consumidora radica en que el proveedor cumpla de acuerdo a la reconstrucción de crédito con Referencia <sup>1</sup>, donde se determina un cobro indebido del proveedor hacia el consumidor de US\$938.42, de los cuales US\$935.66 corresponden a capital y US\$2.76 corresponden a intereses corrientes, por lo tanto se sugiere al proveedor hacer las correcciones, solicitando además realizar los ajustes o abono a la cuenta o reintegro en efectivo debido a que la consumidora tuvo que prestar los valores de dinero pagando un porcentaje de interés y así poner al día la cuenta”.*

Al respecto, este Tribunal estima pertinente aclarar que, de las diligencias previas de investigación realizadas en el CSC, se determinó, a partir de la documentación presentada por la proveedora denunciada, que el saldo a favor de la consumidora era de \$61.42 dólares y no \$938.42 dólares, conforme a lo inicialmente reclamado en su denuncia, ello en virtud de actualización de reconstrucción de folios 24-33.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 109 y 110—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida 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 (...)”.*

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia **305-2010**, sostiene que *«En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo.*

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 15/04/2021 —folios 113-119—, se recibió escrito firmado por el licenciado actuando en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada, a través del cual sostuvo que su mandate no ha realizado cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, ya que contrario a lo que ella manifiesta en su denuncia, ella sí se llegó a encontrar en estado moroso respecto de la obligación contractual adquirida, razón por la cual se inició proceso de embargo en su contra, sumado a ello, agrega que no obran elementos que sostengan los supuestos cobros indebidos por los cuales reclama la consumidora.

Asimismo, sostuvo que el procedimiento administrativo sancionador está caducado, y en consecuencia, la acción sancionatoria se encuentra prescrita, solicitando además, aclaración de resolución respecto del plazo de diez días hábiles otorgado para presentar sus argumentos de defensa,

los cuales fueron resueltos conforme a lo expuesto en el auto de fecha 30/09/2021 —folios 125-129—, misma en la que se ordenó la apertura a prueba del procedimiento.

2. (i) En ese orden, mediante el escrito de fecha 13/10/2021 —folios 132-135—, el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 141-152.

Asimismo, sostuvo que:

- Lo afirmado por la consumidora respecto del status de embargo del crédito objeto de reclamo, carece de veracidad, pues el crédito se encontraba en mora desde el 24/02/2015, ya que en diversas ocasiones únicamente abonaba una parte de la cuota correspondiente, para lo cual, adjunta una certificación de históricos de pagos del crédito con referencia en terminación
- En uso de sus facultades, inició proceso ejecutivo contra la consumidora, pero que, en aras de buscar una alternativa menos perjudicial para la señora \_\_\_\_\_ su mandante negoció con ella un descuento de intereses (*waiver*), siendo ésta la razón por la que su mandante desistió del procedo judicial antes referido.
- Los montos abonados —\$230.00 de fecha 24/11/2017, \$670.00 de fecha 06/12/2017 y \$230.00 de fecha 27/12/2017, hacen la cantidad total de \$1,183.00— fueron depositados a una cuenta transitoria, pues en ese momento, aún estaba activo el proceso ejecutivo antes eludido, y que su mandante efectuó la distribución de dicho monto conforme al siguiente detalle: \$349.73 dólares a cuenta de costa procesales para cancelar honorarios y gastos generados a raíz del proceso judicial incoado en contra de la consumidora y \$833.27 dólares se aplicaron al crédito en fecha 29/12/2017.

En consecuencia, considera que no existe posibilidad de adecuar el comportamiento de su mandante con lo establecido en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, pues no se configura el tipo a sancionar y por ello, es procedente absolver al banco.

(ii) 1. Ahora bien, como segundo punto, reiteró la solicitud de declaratoria de caducidad y prescripción, advirtiendo una supuesta incongruencia por parte del Tribunal respecto de cuándo debe entenderse por iniciado el procedimiento: fecha en que se dicta la resolución de inicio y la fecha en que debe computarse el plazo de caducidad: día siguiente al de la notificación de la resolución de inicio, reiterando que, a pesar de ello, el procedimiento no inició ni en la fecha de emisión de la “resolución de inicio”, sino que con la denuncia instruida en contra de su mandante.

2. Al respecto, advierte este Tribunal que en resolución de fecha 30/09/2021 —folios 125-129— por error se consignó en el **numeral 1.2 del romano II**: (...) *en consecuencia, la fecha de inicio que debe ser tomada en cuenta por la proveedora para el conteo de caducidad es el 23/03/2021, fecha en la cual se ordenó el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio en contra de su mandante, acto administrativo en el que se le habilitaron las oportunidades de intervención, defensa y participación y cumpliendo con todas las garantías favorables a la misma.*

Ahora bien, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—: “*Artículo 122. Rectificación de Errores Materiales. En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto.*”, el resaltado es nuestro.

En ese orden, en cumplimiento de las facultades que tiene este Tribunal, considera procedente, rectificar dicho párrafo de la siguiente manera: (...) *en consecuencia, la fecha de inicio que debe ser tomada en cuenta por la proveedora para el conteo de caducidad es el 25/03/2021, fecha en la cual se notificó el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio en contra de su mandante, acto administrativo en el que se le habilitaron las oportunidades de intervención, defensa y participación y cumpliendo con todas las garantías favorables a la misma.*

Bajo esa inteligencia, conforme al principio de coherencia regulado en el artículo 3 de la LPA, resulta procedente traer a colación el auto precedente emitido por este Tribunal en el procedimiento administrativo bajo referencia 560-2018, iniciado en contra de la proveedora denunciada en el presente procedimiento, es decir, *Scotiabank El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.*, en el que se señaló que este Tribunal Sancionador es del entendimiento que *existe un máximo de 9 meses contados a partir del día siguiente de la notificación del auto de inicio del procedimiento administrativo sancionador para emitir resolución final*, argumento que se sostiene en la resolución de fecha 30/09/2021 de folios 125-129.

Aunado a lo anterior, se estableció, respecto de la eficacia de los actos administrativos, que la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— en la sentencia pronunciada a las once horas con cuarenta y un minutos del día 12-06-2020, en el proceso con referencia 376-2013, detalló que “*La eficacia de los actos administrativos, consiste en la capacidad de un acto que se reputa válido [con independencia de la validez intrínseca] para producir los efectos que el ordenamiento jurídico ha previsto, para la concreta función administrativa que se ejerce. Así, la eficacia es ordinariamente inmediata.*”

*En adición a ello, la eficacia de los actos administrativos alude a su cualidad de producir efectos jurídicos; y se diferencia si los actos son ad-intra, dentro del funcionamiento interno de la administración misma, sin producir efectos hacia terceros, como por ejemplo una delegación de competencias, que es válida y eficaz desde el momento mismo en que se perfecciona la delegación; o bien cuando los actos ad-extra, esto es cuando un acto ha de producir efectos en un administrado ajeno a la autoridad que adopta el referido acto, o bien tienen la condición de interesado en sentido técnico en el procedimiento en que se trate, en este caso, por regla general, el acto será eficaz a partir de su comunicación.*

*Sobre los actos ad-extra, resulta relevante mencionar que ésta [sic] eficacia pende de la naturaleza del acto mismo, concretamente, si el acto es favorable o desfavorable para el destinatario.*

*Los primeros, generadores de derechos, favorecen a su destinatario con la ampliación de su patrimonio jurídico, otorgándole o reconociéndole un derecho, una facultad, un plus de titularidad o de actuación, liberándole de una limitación, de un deber, de un gravamen, produciendo un resultado ventajoso. Los segundos, inciden de forma negativa en la esfera jurídica del destinatario, privando o restringiendo derechos o intereses jurídicamente protegidos, o colocándolo en una situación de desventaja.*

*En relación con lo puntualizado, la doctrina ha sostenido que «...los actos favorables son eficaces desde su emisión, y los desfavorables desde su notificación...» [AYALA, José María. et al Manual de Justicia Administrativa., Consejo Nacional de la Judicatura, primera edición, 2003, San Salvador, p. 69] (...) en consecuencia, si no hay notificación del acto no tiene eficacia y no existe el debido procedimiento administrativo. [MEJÍA, Henry Alexander. “Manual de Derecho Administrativo”, Editorial Cuscatleca, primera edición, 2014, San Salvador, p. 198]” (los textos resaltados son nuestros).*

Por todo lo antes expuesto, este Tribunal rectifica que, para el presente caso, la fecha de inicio que debe ser tomada en cuenta por la proveedora para el conteo de caducidad es el 25/03/2021, en virtud que con dicho acto de comunicación el administrado conoce la imputación efectuada en su contra y, a partir de ese momento, puede ejercer todas las facultades y garantías del debido proceso o proceso constitucionalmente configurado.

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

**A.** De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”***. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la 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”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: ***“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. 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”***. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

**1.** Fotocopia certificada por Notario de testimonio de la Escritura Pública de Crédito Decreciente, celebrado entre la proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. y la señora . . . en fecha 16/12/2013 —folios 141-147—, en el que consta que:

(i) La consumidora denunciante, recibió para su propio beneficio a título de mutuo de parte de la proveedora denunciada, la cantidad de \$17,000.00 dólares, monto que sería utilizado para la cancelación de deuda y gastos personales y que fue otorgado con fondos propios de la proveedora

denunciada. —Romanos I) Naturaleza del Contrato y monto del préstamo, II) Destino del préstamo y III) Origen de los fondos de la letra B) Crédito Decreciente—;

(ii) Si la consumidora denunciante no pagaba la cuota mensual de crédito, dentro de los diez días siguientes a la fecha estipulada para su pago, la proveedora cobraría mensualmente en concepto de penalización por mora hasta la cantidad de \$40.00 dólares, la cual se cobraría mientras dure el incumplimiento antes indicado; señalando que toda reincidencia de incumplimiento en el pago de la cuota mensual, generará el referido cobro mientras dure la mora —letra b) Cláusula penal del romano IV) Tasa de interés nominal y recargo por mora de la letra B) Crédito Decreciente—;

(iii) La consumidora se obligó a pagar la suma mutuada en el plazo de 12 años, contados a partir de la fecha de otorgamiento, montos que sería pagada por medio de 145 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas de \$223.73, pagaderas los días 16 de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo —Romanos V) Plazo y VI) Forma de pago de la letra B) Crédito Decreciente—;

2. Fotocopia sellada por la proveedora denunciada, de histórico de pagos emitido por la proveedora denunciada —folio 148—, correspondiente al crédito con referencia en terminación por un monto de \$17,000.00 dólares, asignado a nombre de la consumidora denunciante, con fecha de otorgamiento del 16/12/2016, en el que se hace constar que, al 31/10/2020, la consumidora presentó un comportamiento irregular de pago, respecto de la fecha en que efectuó los pagos, la cantidad abonada en concepto de pago, siendo el saldo actual a dicha fecha el de \$10,403.19, consignado en observaciones: 1- VIGENTE AL DÍA, en el cual consta que en fecha 29/12/2017 la proveedora aplicó dos abonos, uno por \$196.66 dólares y \$833.27 dólares.

3. Fotocopia sellada por la proveedora denunciada del cuadro de costas procesales, por medio del cual se acredita que en relación al crédito objeto de reclamo, el total de costas que se cobraron a la consumidora denunciante fueron conforme al siguiente detalle:

CONCEPTO	MONTO
Etapas actual	Admisión de la demanda \$48.33
Etapas a provisionar más costas pagadas	Emplazamiento \$289.97
Otros	Gastos de papelería por presentación de la demanda \$11.43
Total de costas	\$349.73

4. Certificación sin fecha emitida por *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. —folio 150—, de recibo de Ingreso de Caja 001748-FONDOS POR LIQUIDAR DE CLIENTES-PROGRAMA WAIVERS emitido en fecha 27/12/2017, por medio del cual se hace constar que la proveedora recibió literalmente:

DETALLE	VALOR
Fondos por liquidar de clientes-programa <i>waivers</i>	\$283.00
Fondos por liquidar de clientes-programa <i>waivers Ref</i>	
Son: DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES DOLARES 00/100	\$283.00

5. Fotocopia simple de escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_ en su calidad de apoderado de *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. en fecha 03/01/2018 —folio 151— a través del cual acredita, la petición de desistimiento del proceso iniciado en contra de la consumidora denunciante, la señor(a) \_\_\_\_\_ —asignado a la referencia 381-PE-17-1 \_\_\_\_\_—, por haber puesto al día el crédito, requiriendo la devolución de los documentos que fueron presentados junto con la demanda: título ejecutivo, la hipoteca abierta y su modificación, presentada en la referida fecha ante el Juzgado Quinto de lo Civil y Mercantil de San Salvador.

6. Fotocopia simple de auto emitido por el Juzgado Quinto de lo Civil y Mercantil de San Salvador en el proceso asignado a la referencia \_\_\_\_\_ en fecha 16/01/2018 —folio 152— por medio del cual se resuelve la petición de desistimiento de la proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., refiriendo que aún no se había notificado el decreto de embargo el cual equivale al emplazamiento, que por tratarse de un desistimiento unilateral no se requería correr traslado a la consumidora denunciante en su calidad de demandada, por lo que tenía por desistida la pretensión del proceso ejecutivo consistente en que se condenará a la demandada al pago de \$14,256.13 más las pretensiones accesorias reclamadas en la demanda, ordenando que una vez adquiriera firmeza la resolución, se devolvieran los documentos que sirvieron de base para la demanda.

7. Fotocopias confrontada de comprobantes de pago emitidos por *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. a nombre de la denunciante emitidos en fecha 27/06/2018, 27/04/2018, 28/05/2018, 27/02/2018, 27/03/2018, 27/01/2018 —folios 4-7— con los cuales ampara los pagos efectuados al número de préstamo con terminación en número \*x \_\_\_\_\_ todos por el monto de la cuota mensual de \$230.00; además, consta un comprobante de pago de fecha 09/01/2018 —folio 7— por el monto de \$11.00 en concepto de intereses corrientes.

8. Fotocopia confrontada de tabla amortización del crédito objeto de reclamo —folios 8 y 9—, en el cual se detallan las condiciones generales, tales como: fecha de otorgamiento del 16/12/2013, plazo 144 meses, fecha de vencimiento 16/12/2025, por el monto de \$17,000.00, y como observación: 2 - VIGENTE EN MORA HASTA 90 DÍAS al 23/08/2016.

9. Fotocopias simples de comprobantes de pago emitidos por *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. a nombre de la denunciante emitidos en fecha 26/12/2013 — folio 34— y del período al 24/01/2014 al 24/12/201 —folios 34-40—, 24/01/2015 al 23/12/2015 —folios 41-46—, 23/01/2016 al 23/12/2016 —folios 41-55—, 24/01/2017 al 06/12/2017 —folios 56-61—, 09/01/2018 al 27/04/2018 —folios 63-65— con los cuales ampara los pagos efectuados al número de préstamo con terminación en número \*

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte de *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. por la no aplicación de los abonos de los pagos de forma directa al crédito con terminación en número que posee la misma con la referida proveedora.

Así, en el presente caso la infracción denunciada por la señora 1 es la descrita en el artículo 44 letra e) 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 (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A. ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. otorgó a favor de la consumidora denunciante, la cantidad de \$17,000.00 a título de mutuo, suma que sería invertida en cancelación de deuda y gastos personales, pagaderos en el plazo de 12 años, cuyas condiciones constan establecidas en el contrato de crédito decreciente de folios 141-147, crédito que fue asignado a la referencia con terminación en número
- La consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el Contrato de Crédito Decreciente, conforme al histórico de pagos de folio 148, lo que generó la interposición de demanda de proceso ejecutivo, del cual desistió la proveedora denunciada en virtud de los pagos realizados por la consumidora según consta en los documentos de folios 151 y 152.
- La consumidora efectuó los siguientes pagos: **\$230.00 en fecha 24/11/2017** —comprobante de abono de folio 61—, **\$670.00 en fecha 06/12/2017** —comprobante de abono de folio 61—, y **\$283.00 en fecha 27/12/2017**, en concepto de intereses —comprobante de folio 150—, **pagos que hacen la suma de \$1,183.00** y con los que ponía al día su cuenta.

- La proveedora —de los \$1,183.00— *llevó a la cuenta de costas procesales la cantidad de \$349.73*, según consta en el documento de folio 149 y el monto restante, es decir, *\$833.27 los aplicó al crédito en fecha 29/12/2017*, según histórico de pagos de folio 148, hechos que son congruentes con lo expuesto por la proveedora en correo electrónico de folio 91 y que constan acreditados en el expediente.
- Asimismo, se ha acreditado que la proveedora denunciada, en aras de buscar una alternativa menos perjudicial para la consumidora denunciante, negoció un descuento de intereses a favor de la misma, por lo que ésta únicamente pagó en dicho concepto la cantidad de *\$283.00*, según consta a folio 150.

No obstante que en el presente procedimiento no se agregó el documento que acredite el saldo en mora que la consumidora tenía al mes de noviembre del año 2017, pero la existencia de una deuda, el comportamiento irregular de pago y la interposición de una demanda de un proceso ejecutivo en contra de la señora \_\_\_\_\_ se tiene por acreditado con el histórico de pagos de folio 148 y la petición de desistimiento del proceso ejecutivo iniciado en contra de la misma, escrito de folio 151.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora *Scotiabank El Salvador, S.A.* ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. *no efectuó cobros indebidos*, por la no aplicación de pagos, ya que, los montos pagados los realizó para poner al día la deuda que tenía pendiente, el cual fue distribuido una parte en concepto de costas procesales y la otra si se aplicó al crédito; por tanto, de la documentación precitada y analizada por este Tribunal, se concluye que en el presente caso, no se configuran por parte de la proveedora denunciada, los elementos constitutivos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la supuesta comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_

#### VIII. DECISIÓN

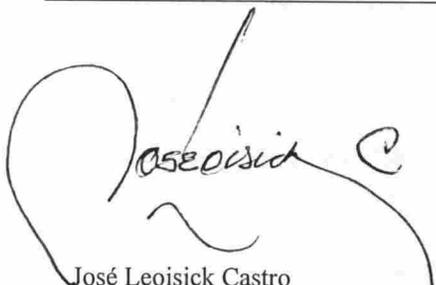
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora *Scotiabank El Salvador, S.A.* ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., a través de su apoderado, el licenciado \_\_\_\_\_ : fecha 13/10/2021 —folios 132-135—; así como, la documentación que consta agregada de folios 136-152.

- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos 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 (...)*” por los motivos expuestos en la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora *Scotiabank El Salvador, S.A.* ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en la presente resolución.
- d) *Notifíquese.*

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

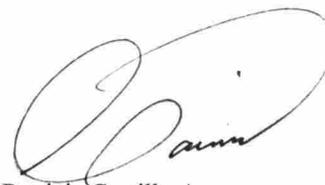
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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



José Leoisick Castro  
Presidente



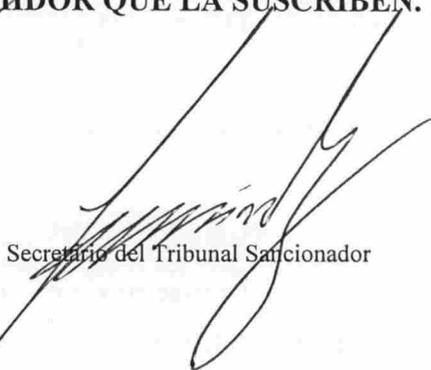
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

CM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador