

*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 "g", y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/03/2022 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador	Referencia: 1748-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>El denunciante indicó <i>“que en fecha 29-03-2016, adquirió contrato por la adquisición de una Pantalla al crédito con plazo de 36 meses pagando cuotas mensuales de \$53.30, y el caso es que según el consumidor para el mes de marzo-2019, terminaba de pagar su crédito, pero según su pago del 21-02-2019, le refleja en la factura una cantidad de \$249.00, con lo que el consumidor no está de acuerdo y solicitó un estado de cuentas, donde le reflejan algunos cargos por mora cuando sus pagos los lleva al día. Así también manifiesta que no presenta contrato debido a que el proveedor no entregó.</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 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC- por desacuerdo entre las partes en audiencias conciliatorias (fs. 59), fue procedente certificar el expediente en análisis para dar inicio al procedimiento conforme al trámite de ley, recibiendo en este Tribunal en fecha 01/07/2020. (fs. 65).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó <i>“1- Copia del contrato, 2- Histórico de pagos actualizado, 3- Reconstrucción del préstamo para determinar si existen cobros indebidos y 5- De existir cobros indebidos, solicita la reversión de los mismo, ajustando el saldo correspondiente y reintegrando montos pagados en exceso, si así se determinare. Así también manifiesta que es de su consentimiento que el caso sea tramitado en Medios Alternos de Solución de controversias. Todo de conformidad a los artículos 12 y 19 a), y 43 e) y 44 d) de la Ley de Protección al Consumidor.”</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A las proveedoras denunciadas se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“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”;</i> en relación al</p>			

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 o solicitados por el 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, 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 LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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 las proveedoras; contestando en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 68-70, se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que las proveedoras manifestaran su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a las denunciadas en fecha 08/06/2021.

Posteriormente, en fecha 21/06/2021 la proveedora GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., contestó la denuncia en sentido negativo, por medio de escrito firmado por el licenciado

quien actúa en su calidad de apoderado general judicial de dicha sociedad quien manifestó que no es cierto los hechos relacionados y que no existen tales infracciones. Alega que con referencia a la reconstrucción del crédito elaborado en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, dicho centro hace un supuesto análisis de la cuenta estableciendo a su antojo y determinar si un cobro es ilegal o no, errando de manera desproporcionada y estableciendo de forma ilegal como su representada puede o no cobrar un cargo por el incumplimiento de pago del consumidor.

Así también, manifiesta que dicho cargo administrativo se encuentra en el contrato de venta al crédito en la cláusula IX a folios 35 del presente expediente, siendo que ese cargo no ha sido tomado en cuenta en la reconstrucción que realiza el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, lo cual es legal en cumplimiento al art. 12-A de la LPC.

Por otro lado, el día 21/06/2021, se recibió escrito firmado por el licenciado

l quien actúa en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., y el referido profesional alega que consta en el expediente administrativo, que en los recibos de pago y en el estado de cuenta aparece relacionada la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., la cual es una sociedad diferente a su representada, ya que por parte de GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. de C.V., únicamente es la vendedora de productos, cediéndole sus derechos que tiene sobre cualquier crédito, a la sociedad GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A de C.V., realizando la transferencia de los derechos y obligaciones a que se refiere a la relación de crédito. Aclarado lo antecedente, menciona que la figura jurídica que acarrea es la nulidad del proceso sancionatorio.

Posteriormente, en resolución de las diez horas con quince minutos del día 07/10/2021, 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; recibíéndose el día 04/11/2021, escrito firmado por el apoderado de las denunciadas, donde relaciona los mismos alegatos de defensa de folios 89 a 31.

Finalmente, en resolución de las diez horas con quince minutos del día 19/01/2022, se le requirió como prueba para mejor proveer a la denunciada GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A de C.V., proporcionara la prueba pertinente de que se realizaron gestiones por recuperación de mora para tener por justificado el cobro realizado al consumidor evacuando el mismo en escrito – fs. 96- presentado en este Tribunal el día 23/02/2022 certificación y declaración jurada del Gerente del Departamento de Cobros.

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, el cual se circunscribe a unos supuestos cobros indebidos*, 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.

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.

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 ticket de pago emitidos por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V. por el valor de \$53.30 (fs. 4).
- b) Fotocopia de detalle de amortización, de fecha 13/03/2019 a nombre de 1
i. (Fs. 5-6).
- c) Impresión de correo electrónico de fecha 10/07/2019, el cual contiene una tabla enviada por el señor 1, empleado de GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la cual refleja información de la línea de crédito a nombre del consumidor 1
. (fs. 14).
- d) Fotocopia de factura número 94500 a nombre del señor 1 .. (fs. 15).
- e) Fotocopia de contrato de apertura de línea de crédito, nombre del señor 1
.. (fs. 16 a 18).
- f) Fotocopia de anexo uno del contrato de apertura de línea de crédito y al reverso certificado de garantía, nombre del señor 1 i. (fs. 19).
- g) Fotocopia de detalle de amortización de fecha 10/07/2019 a nombre del señor 1
.. (fs. 21 a 22).
- h) Fotocopia de ticket de compra emitido por GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., nombre del señor 1 (fs. 25).
- i) Impresión de reconstrucción de crédito, a nombre del señor 1 elaborado en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor. (fs. 26 a 35).
- j) Certificación y declaración jurada original firmada por el Sub gerente del Departamento de Cobros. (fs. 98).

En este punto, es importante traer a colación la legitimación de cada una de las proveedoras, puesto que en el presente procedimiento se ha alegado la falta de esta por parte de la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.

Así, el artículo 40 de la LPC establece que “Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones en materia de consumo, *imputables a los proveedores* serán sancionadas administrativamente...” (El resaltado es nuestro).

El referido artículo señala, que solo será sancionado administrativamente aquel proveedor al que se le atribuye y se le comprueba la comisión de una infracción determinada en la LPC.

En consecuencia, no podría sancionarse a un proveedor, por la comisión de una infracción a la LPC que fue realizada por otro.

En virtud de lo anterior, este Tribunal aclara que el Derecho Administrativo sancionador, igual que en el Derecho Penal, el autor de un ilícito es el sujeto que lo comete; en otras palabras, no se puede atribuir responsabilidad jurídica a un sujeto que no ha realizado una acción que configure un delito o una infracción.

Advierte este Tribunal que, si bien el contrato de apertura de línea de crédito fue suscrito por el consumidor denunciante y la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., en la documentación de folios 4, 14 y 25, ha quedado establecido los pagos realizados por el señor [redacted] a la proveedora GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. - según tickets-, quien además ejerció la defensa técnica en el procedimiento y ha presentado la documentación pertinente al comportamiento crediticio del consumidor.

Por otra parte, se debe destacar que en relación al contrato de cesión de créditos, por ser un acto realizado en masa y por empresa, se debe aplicar la norma mercantil; no obstante, por no haber regulación en el Código de Comercio y en razón de la remisión que hace el artículo 945 del mismo, es aplicable lo estipulado en el artículo 1691 del Código Civil – en adelante C.C.-, en el que se establece que: “*La cesión de un crédito personal, a cualquier título que se haga, no tendrá efecto entre el cedente y el cesionario sino después de haberse llenado los requisitos mencionados en el artículo 672*”.

A su vez, el artículo 672 del C.C. establece que: “*La tradición de los derechos personales que un individuo cede a otro, se verifica por la entrega del título hecha por el cedente al cesionario con una nota que contenga, la fecha de ésta, el traspaso del derecho al cesionario, designándolo por su nombre y apellido, y la firma del cedente, o la de su mandatario o representante legal.*”.

Y, el artículo 1696 del C.C. expone que *“La cesión de un crédito comprende sus fianzas, privilegios e hipotecas.”*

De los referidos artículos se colige, que *es de la naturaleza de la cesión de créditos, la transferencia del dominio o propiedad del derecho de crédito, que hace el cedente al cesionario;* en otras palabras, este último, se constituye en el nuevo acreedor o titular del crédito frente al obligado a pagar; es decir, el deudor; en consecuencia, *el nuevo acreedor posee exclusivamente todas las acciones jurídicas, beneficios, ventajas y derechos que deriven del crédito cedido, sin más limitaciones que las establecidas por la ley.*

Es así que, para el presente caso, al tener a GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., la calidad de cesionaria de los contratos de apertura de línea de crédito otorgado por GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., se constituye en la nueva titular o acreedora frente a los consumidores, hasta la finalización del mismo.

Por lo anterior, esta autoridad se circunscribirá a pronunciarse sobre la conducta de la denunciada GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., y no la de GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., debiendo absolver a la misma.

D. Por otro lado, este Tribunal, con el análisis de la prueba mencionada, pudo acreditar una relación de consumo mediante ticket emitido por GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., tal y como consta a fs. 25, a nombre del señor

Así también, ha quedado establecido dentro del contrato, se encuentra la Cláusula Sexta que establece: *Comisiones y otros cargos: el acreditado acepta expresamente cancelar comisiones y otros cargos por concepto de los servicios administrativos en los cuales incurra el Acreditante por recordatorios de pago o cumplimiento de obligaciones por parte del Acreditado. Estas sumas se encuentran indicadas en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente contrato y ha sido firmado por ambas partes en señal de conformidad.”*

Asimismo, a folios 19 se encuentra el anexo 1 del contrato supra mencionado donde especifica *“Comisiones y Otros cargos: Si el Acreditado entrara en mora, cancelará comisión de hasta QUINCE CON 0/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA MAS IVA (US \$15.00) por las gestiones de recuperación.”*

Ahora bien, consta a folios 21 a 22, detalle de amortización, donde se refleja la fecha de pago de cuota de la línea de crédito, realizando estos pagos el consumidor en diferentes fechas, lo que generó mora y, en vista de ello, la proveedora realizó gestiones de cobro que están contempladas en el contrato mencionado. Dichas acciones fueron realizadas y consisten en, según consta en

declaración jurada a folios 98, llamadas telefónicas y mensajes de texto al número relacionado en la apertura de crédito, efectuándose en fechas: año 2016, mes de agosto, año 2017, mes de enero y abril, año 2018 mes de enero, febrero y marzo.

Es así que de la documentación agregada al expediente de mérito y lo alegado por ambas partes en el presente procedimiento, es posible acreditar que el cobro por la cantidad de \$12.00 realizado en los meses antes relacionados, obedecía al cumplimiento de la cláusula sexta del contrato de línea de crédito y al anexo 1 relacionado en el mismo, puesto que obedecían a un recargo por gestiones de recuperación que se generaban por el atraso de los pagos del crédito.

Consecuentemente, de la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 332, 341 y 416 del CPCM, este Tribunal Sancionador concluye que la conducta denunciada de la supuesta comisión de prácticas abusivas por efectuar cobros indebidos, no se ha configurado en el presente caso, puesto que la proveedora denunciada, probó los extremos procesales; siendo entonces que al poder acreditarse la no comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a la denuncia interpuesta por el señor

VII. 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 m), 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 artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Absolver* a la proveedora **GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución.
- b) *Absolver* a la proveedora **GMG Comercial El Salvador S.A. de C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, por las razones expuestas anteriormente.
- c) *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

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

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

Ah/MIP

Secretario
 del Tribunal Sancionador