	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/08/2021 Hora: 08:02 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1950-2018
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Provedora denunciada:	Caja de Crédito de Colón, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, que se abrevia Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 11/07/2018, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que posee una cuenta de ahorro asignada al número con terminación *-**-****, la cual tiene desde hace varios años y en la que le abonan el pago de intereses de sus depósitos a plazos. Siendo el caso que se presentó a CAMETRO para actualizar su libreta de ahorros y observó que en fecha 07/07/2018, le aparecía un abono de \$4,800.00 dólares, transacción que no reconoció, ya que en ningún momento ha autorizado a otra persona, ni otorgado poder administrativo o judicial con cláusula especial a la provedora denunciada que la facultara para abonar, retirar o transferir cantidades de dinero a su cuenta de ahorro, situación que la preocupó, por considerar que dicha acción contraviene el artículo 4 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.</p>			
<p>Asimismo, en fecha 11/07/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —folios 4-5—; instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 16/08/2018 (folio 24), un representante de la provedora manifestó literalmente lo siguiente: "(...) como institución hemos cumplido con lo manifestado en el escrito anterior, en el sentido de mantenerle la tasa de interés en cada depósito a plazo, sin embargo en el certificado No. _____ por \$4,800.00, que fue depositado a cuenta de ahorros (...), es necesario aperturar una nueva cuenta a plazos, en razón que la cuenta (...), ya está de baja, y el sistema no nos permite volver a activar una cuenta cancelada, por lo que la consumidora, deberá entregar el certificado No. (...), y nosotros le entregaremos uno nuevo con las condiciones pactadas".</p>			
<p>Posteriormente en fecha 26/09/2018 —folio 26—, un técnico del Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, informó a la provedora denunciada que la consumidora había manifestado que no estaba en la disposición de acudir a las instalaciones de Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. a efectuar el trámite correspondiente.</p>			

76

En ese sentido, 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 (folio 20), recibándose en este Tribunal en fecha 11/10/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“La pretensión de la consumidora radica en que la proveedora le compruebe la autorización por escrito o Poder Especial o Judicial con Cláusula Especial para la Caja de Crédito de Colón, y brinde imágenes o video de la persona que realizó depósito o transferencia de \$4,800.00 dólares a su cuenta de ahorro, y además se le entregue Nota Aclaratoria autenticada por notario donde se aclare que ella no hizo ni autorizó dicha transacción o transferencia en su cuenta de ahorro.”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 30-32—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

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 18/12/2020 —folios 35 y 36— se recibió escrito firmado por el licenciado
, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Caja de Crédito de Colón, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V., manifestó que su mandante en ningún momento ha violentado la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, ni de otra disposición vinculada con burós financieros, acotando que la consumidora denunciante nunca atendió el llamado efectuado por la proveedora para la disposición del producto objeto de reclamo, es decir, del contrato de depósito a plazos, e incorporó la información de folios 38-46.

2. Posteriormente, en fecha 18/03/2021 —folio 47— se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, etapa en la cual la consumidora presentó los escritos de fechas 24/03/2021 y 06/04/2021 —folios 52 y 54—, a través de los cuales contesta la audiencia probatoria, adjuntando la documentación de folios 53 y del 55-62, en los que, en síntesis, manifestó:

- Que en ningún momento ha autorizado a otra persona, ni otorgado poder alguno a favor de la proveedora denunciada, en donde le faculte para hacer operaciones financieras ni de cancelar certificado de depósito a plazos, requiriendo a la misma, compruebe la autorización por escrito que amparó tal acción.
- Que no ha obtenido respuesta alguna a su reclamo por parte de la proveedora denunciada, por lo que, remitió una nota requiriendo el pago de daños ocasionados por la afectación a su economía, alegando que aún no le han pagado todos los intereses mensuales que devengaba el valor del certificado, además de solicitar el pago de todos los intereses no pagados hasta la fecha de finalización del presente procedimiento.

3. Por lo anterior, en fecha 15/06/2021 —folios 63 y 64— este Tribunal ordenó diligencias para mejor proveer, consistentes en: *prevenir* a la proveedora para que, en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, presentara la documentación ahí requerida, período en el cual se recibieron los siguientes escritos:

- (i) El día 29/06/2021 —folios 69 y 70, junto con la documentación de folios 71-75—, la consumidora manifestó que sostuvo comunicación con la licenciada ..., quien le ofreció, por la apertura de certificado a plazo por un monto de \$4,800.00, una tasa de interés de 7.50%, aclarándole que a la renovación automática del certificado se mantiene la referida tasa de interés pactada en el mismo; sin embargo, dicha comunicación se perdió cuando la proveedora denunciada despidió a la dicha gerente. Además, señaló que la proveedora denunciada tiene 3 años de no pagarle los intereses que devenga el certificado a plazos conforme al siguiente detalle:

Fecha de apertura	Fecha de vencimiento	Intereses no pagados por año
04/07/2018	29/06/2019	\$355.06*
29/06/2019	23/06/2020	\$355.06
23/06/2021	19/06/2021	\$355.06
Total pendiente de pago		\$1,065.18

*Monto que resulta de la siguiente ecuación: $\$4,800.00 \times 7.50\% \times 30 \text{ día} = \$29.59/\text{mes} \times 12 \text{ meses} = \355.06

Finalmente, reiteró su petición de que le sea entregado por parte de la proveedora denunciada documento autenticado en el que conste la supuesta autorización para cancelar dicho certificado.

(ii) El día 01/07/2021 —folio 76, junto con la documentación de folios 77-79—, el apoderado de la proveedora denunciada pretendió subsanar el requerimiento efectuado en fecha 15/06/2021, agregando el histórico de la cuenta de ahorro a la que se encuentra vinculado el depósito a plazo fijo objeto de reclamo. Asimismo, aclaró que: a) no adjunta la certificación de aviso escrito de cancelación de cuenta, ya que según lo informado por su mandante nunca fue presentada tal solicitud por la consumidora; b) no posee respaldo de las gestiones de comunicación en las que le informaban sobre la tasa de interés aplicable para los períodos 2017-2018 y 2018-2019 porque se realizaron vía telefónica; y c) se buscó a la consumidora en su domicilio de forma infructuosa, lo cual resultaba en un perjuicio para la proveedora denunciada continuar con el depósito a plazo en un estado de suspendida.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia confrontada de Libreta de Ahorro N° [redacted] aperturada por la Caja de Crédito de Colón en fecha 25/02/2015 asignada al número de cuenta N° [redacted] —folios 3 y 56-60— en la que consta el depósito a cuenta efectuado por la proveedora denunciada en fecha 07/07/2018 por el monto objeto de reclamo, por un total de \$4,800.00.

2. Fotocopia simple de documento denominado "Certificado de Depósito a Plazo" por un monto de apertura de \$4,800.00 asignado al número de cuenta con terminación [redacted] emitido por la proveedora denunciada en fecha 14/07/2016 a nombre de la señora

—folio 11— con fecha de vencimiento 09/07/2017, en el que se consignan las siguientes condiciones:

- *Por tratarse de un depósito a plazo fijo, es pagadero únicamente el día de su vencimiento, si este fuere hábil, caso contrario el día hábil siguiente o el de sus prorrogas mediante la entrega de este Certificado debidamente endosado.*
- *Si este Certificado no fuere presentado para su cancelación el día de su vencimiento, automáticamente se prorrogará el plazo por un período igual, a la tasa de interés Vigente aprobada por la Junta Directiva de la Caja de Crédito Rural de COLON, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de conformidad con lo establecido por las autoridades monetarias, y así sucesivamente en cada vencimiento.*
- *En caso de que el depositante no desee prorrogar el Depósito que ampara el presente certificado, deberá comunicarlo a la Caja de Crédito Rural de COLON por escrito.*
- *Los intereses devengados por este depósito, se abonarán a la cuenta de Ahorros No. (...)*

El resaltado es nuestro.

3. Certificación de estado de cuenta Depósitos de Ahorro Corriente propiedad de la consumidora denunciante asignado al número con terminación en [redacted] —folios 77-79— emitido por la proveedora denunciada en fecha 26/06/2021, en el que se hacen constar los movimientos de la misma, así como el pago de los intereses vinculados al depósito a plazo objeto de reclamo del período del 09/07/2017 al 09/07/2018, conforme al siguiente dato:

CUADRO N° 1

Fecha de aplicación	Concepto de transacción	Monto acreditado
06/12/2017	DIC Deposito de intereses a cuenta CTA GEN:	\$29.59 en cada fecha señalada
05/01/2018		
04/02/2018		
Fecha ilegible		
05/04/2018		
05/05/2018		
04/06/2018		
04/07/2018		

*Total de 8 aplicaciones que suman la cantidad de \$236.72

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama que la proveedora no cumplió con la prestación del servicio financiero contratado, por cuanto le realizó la transferencia de la cantidad de \$4,800.00 que tenía bajo la figura de depósito a plazos asignado a la cuenta con terminación ³ - , que posee la misma con la referida proveedora, movimiento que no fue previamente autorizado o solicitado por la misma, servicio convenido mediante el “Certificado de Depósito a Plazo”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”.

En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad con lo señalado en el artículo 1187 del C.Com, los depósitos bancarios serán retirables a la vista, a plazo o con previo aviso.

B. Establecido lo anterior, respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados.*”, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofreció prestar el servicio*— de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. ofreció prestar un servicio financiero consistente en la apertura de un depósito a plazos por el monto de \$4,800.00 por el plazo de un año, con una tasa de interés del 7.50%, pagadero a la fecha de su vencimiento —es decir el 09/07/2017— *el cual se prorrogaría de forma automática por*

un período igual, si la consumidora no presentaba el certificado entregado para su cancelación el día de su vencimiento, cuyas condiciones constan establecidas en el documento de folio 11.

- La proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. efectuó la transferencia del monto de \$4,800.00 el día 07/07/2018, es decir días antes del vencimiento del plazo del certificado del depósito a plazos, movimiento consignado en la libreta de ahorros de la cuenta depósitos de ahorro corriente a nombre de la consumidora asignada bajo el número y el estado de cuenta de la referida cuenta, folios 3 y 77-79.
- La proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. realizó la aplicación de 8 depósitos en concepto de intereses devengados por el depósito a plazos objeto de reclamo durante el período de vigencia del 09/07/2017 al 09/07/2018, cada uno por la cantidad de \$29.59, conforme a los detallado en el CUADRO N° 1 del romano VI de la presente resolución.

Sumado a lo expuesto, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de los proveedores*— se ha comprobado que la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. *realizó la transferencia del monto de \$4,800.00 el día 07/07/2018* a la cuenta de ahorro corriente propiedad de la consumidora, monto que ésta tenía resguardado mediante la figura del “depósito a plazo” el cual devengaría en concepto de intereses anuales la cantidad de \$355.06.

No obstante, conforme a las condiciones pactadas en el certificado de folio 11, la proveedora tenía la obligación de prorrogar de forma automática el depósito a plazos por el período de un año, aplicando la tasa de interés que correspondía para el período a renovar, conforme a lo aprobado por la Junta Directiva de la proveedora, ante la no presentación del certificado de depósito a plazo por parte de la consumidora para su cancelación el día de su vencimiento, es decir en fecha 09/07/2018, conforme al período de vigencia por el cual ésta reclama, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento ya que **la proveedora decidió unilateralmente suspender la cuenta y realizar la transferencia de la cantidad de \$4,800.00 a la consumidora.**

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. no cumplió con la prestación del servicio en los términos contratados por la consumidora, ya que canceló el depósito a plazo y transfirió el monto de \$4,800.00, sin contar con la debida solicitud de cancelación de parte de la señora cuando lo que procedía era la renovación automática por el plazo de un año con la tasa de interés que correspondía al nuevo periodo, dando lugar con tal incumplimiento

a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *“No (...) o prestar los servicios en los términos contratados.”*

Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

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

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva.

(Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa en los términos esperados por los consumidores, ya que canceló el servicio financiero de “Depósito a Plazo” contratado por la consumidora sin contar con la correspondiente solicitud de cancelación por parte de la misma, cuando su obligación era la de realizar la renovación automática aplicando la tasa de interés correspondiente al nuevo período, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*”.

No obstante lo anterior, de conformidad al listado que puede visualizarse en el siguiente link: <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>, de fecha 06/06/2021, emitido por el Ministerio de Hacienda en el link <https://www.mh.gob.sv/documentos-y-publicaciones-varias/>, Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V., se encuentra clasificada como **MEDIANO CONTRIBUYENTE**, siendo a la fecha de su emisión la información disponible y actualizada de registro de contribuyentes con las categorías de Grandes, Medianos y Otros; en consecuencia, para los efectos de la cuantificación de la multa correspondiente, será considerada como tal, no siendo aplicable la clasificación de la ley Mype.

Finalmente, respecto del presente criterio de tamaño de empresa, es conveniente señalar lo sostenido por la SCA mediante la resolución de las catorce horas con cincuenta y un minutos del día 21/12/2018 en el procedimiento bajo referencia 485-2013: “(...) *el tamaño de la empresa como uno de los criterios de dosimetría punitiva, debe ser entendido como un criterio de la capacidad económica que tiene el proveedor infractor para asumir una sanción por la infracción atribuida y para que la misma resulte realmente disuasiva respecto a la conducta infractora; en otras palabras, este criterio sirve para que se imponga una sanción que no sea tan alta, que le signifique tal perjuicio en el desarrollo normal las actividades comerciales de un proveedor; pero que tampoco sea tan baja en comparación con los ingresos económicos de la empresa, para que prefieran pagar la multa sobre cambiar sus conductas infractoras (...)*”.

Cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

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

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

culpa”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada al rubro de servicios financieros, proyectándose literalmente como *la mejor opción para ahorrar, con las mejores tasas del sistema financiero, invierta en los seguro y apertura ya, su Depósito en el plazo que mejor le convenga*, conforme a lo consignado en su página web <http://cajacoln.com.sv/index.php/depositos-a-plazo>, se espera que cumpla con las condiciones pactadas, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que la proveedora decidió cancelar el depósito a plazo sin contar con la autorización de la consumidora, cuando procedía la renovación automática del mismo aplicando la tasa de interés vigente para el período a renovar.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. no cumplió con el servicio financiero prestado en los términos pactados ya que no realizó la renovación automática conforme a las condiciones consignadas en el certificado de depósito a plazo objeto de reclamo.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”; en ese sentido, respecto de la infracción administrativa relativa a no prestar los servicios en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado ésta se vio afectada en su patrimonio, pues ante la cancelación del depósito a plazo, no se le generaron los intereses por el plazo anual que correspondía renovar.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V., quien ha cometido la

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que

infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

Respecto a la infracción del artículo 43 letra e) de la LPC —sancionable hasta con 200 salarios mínimos— se comprobó que la proveedora incumplió con la obligación contractual de renovar de forma automática —por el plazo de un año y así sucesivamente en cada vencimiento— el certificado de depósito a plazo, ocasionando con ello un perjuicio en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, se vio afectada en su patrimonio, ya que al haber suspendido el servicio financiero, ésta dejó de percibir intereses por la transferencia de la cantidad de \$4,800.00 a su cuenta de ahorro.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un MEDIANO CONTRIBUYENTE; que, en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador es pertinente fijar una multa cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. multa de CINCO MIL

cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,475.06), equivalentes a dieciocho salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el 9% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que la proveedora denunciada comprobara la autorización que por escrito se otorgó para realizar la cancelación del depósito a plazo que tenía contratado por un monto de \$4,800.00. Además, reclama que la proveedora no ha efectuado el pago de los intereses que generó en el período del 09/07/2017 al 09/07/2018, así como los intereses de los períodos que dejó de devengar en las renovaciones subsiguientes a la fecha; al respecto es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

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

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

C. Por consiguiente, en el presente procedimiento se ha comprobado que la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. realizó el pago de los intereses generados en el período del 09/07/2017 al 09/07/2018 conforme a las aplicaciones detalladas en el **CUADRO N° 1** del romano VI de la presente resolución por un monto de **\$236.72**, quedando pendiente el pago de la cantidad de **\$118.34**; por lo tanto, en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, realizar el pago de la cantidad de **\$118.34** a la consumidora en concepto de intereses generados y no pagados por el depósito a plazo objeto de reclamo, lo anterior, en defecto que la proveedora denunciada acredite el pago del total de intereses por la cantidad de **\$355.06**, correspondientes al período de vigencia del 09/07/2017 al 09/07/2018.

En cuanto a los intereses que la consumidora proyectaba recibir en los períodos de prórroga con vencimiento en los años 2019, 2020 y 2021, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento concreto respecto a la cantidad a restituir, ya que no existe certeza de la tasa de interés que hubiese correspondido aplicar a las prórrogas antes mencionadas, conforme a lo establecido en el certificado de folio 11.

En consecuencia, no obstante que la proveedora, desde el 07/07/2018, no contaba en su haber con los \$4,800.00 bajo la modalidad de depósito a plazo, esta circunstancia es atribuible a la negligencia con que ésta actuó al no proceder con la renovación automática del certificado; siendo procedente ordenar a la infractora pagar a la consumidora la cantidad equivalente a la tasa de interés vigente aprobada por la *Junta Directiva de la Caja de Crédito Rural de Colón, S.C. de R.L. de C.V.*, correspondiente a las prórrogas con vencimiento en los años 2019, 2020 y 2021.

XI. 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; 43 letra e), 46, 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) *Sanciónese* a la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V. con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,475.06)**, equivalentes a

dieciocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto **en la letra B del romano VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

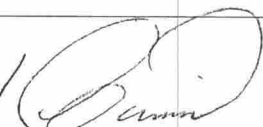
Dicha multa, deben hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

- b) *Ordénase* a la proveedora Caja de Crédito de Colón, S.C. de R.L. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación de la presente resolución, realice el pago de los **\$118.34** en concepto de intereses generados y no pagados por el depósito a plazo contratado por la consumidora, en defecto que la proveedora denunciada acredite el pago del total de intereses por la cantidad de **\$355.06**, correspondientes al período de vigencia del 09/07/2017 al 09/07/2018. Asimismo, *ordénase* a la proveedora pagar a la consumidora la cantidad equivalente a la tasa de interés vigente aprobada por la Junta Directiva de la Caja de Crédito Rural de Colón, S.C. de R.L. de C.V., correspondiente a las prórrogas con vencimiento en los años 2019, 2020 y 2021, conforme a lo establecido en la **letra B del romano VII** y romano **X** de esta resolución.
- c) *Ordénase* a la Secretaría de este Tribunal extender certificación de la presente resolución a la consumidora, para los efectos que estime convenientes.
- 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 Leosisick Castro
 Presidente


 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal


 Lidia Patricia Castillo Amaya
 Segundo vocal

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


 Secretario del Tribunal Sancionador

CM/ym