

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/04/2022. Hora: 09:48 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 2147- 2018.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	1. GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. 2. GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 31/10/2018, la señora _____ interpuso su denuncia —fs. 1-2— en la cual manifestó que, en fecha 10/05/2016 compró al crédito una refrigeradora, a la que añadió extra garantía, y una licuadora, por el importe total de \$594.12 dólares, pagaderos por medio de 18 cuotas de \$60.29 dólares, y así lo hizo hasta la cuota del mes de enero de 2017. Sin embargo, el 06/01/2017 por medio de una nueva compra adquirió un set de cama, un centro de entretenimiento y una almohada, todo por el valor de \$529.68 dólares, con lo que la referida cuota cambió a \$107.00 dólares de los Estados Unidos de América. No obstante, cada vez que se acercaba a pagar le cambiaban el monto de pago; pese a ello, efectuó sus abonos según se lo especificaron cada ocasión. En ese sentido, explicó que le cambiaron la tarjeta que utilizaba para pagar, en la que se establecía la fecha, monto y plazo del financiamiento, ya que nunca le entregaron el contrato, solo las facturas, y en esos documentos no se especificaban las cuotas. Continuó su relato, añadiendo que le notificaron que tiene saldo en mora, con lo que no estuvo de acuerdo porque los pagos los ha realizado en la fecha establecida y que por ello, solicitó una reconstrucción de su crédito resultando un posible cobro indebido de \$271.55 dólares, pero no le quisieron realizar el ajuste. Además, a su criterio, hay abuso en la gestión de cobro que le han realizado, pues le envían hasta 9 mensajes de texto diarios, con lo que también está en desacuerdo.</p> <p>Según la consumidora, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—: “<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores</i>”, en relación a las prácticas abusivas definidas en el artículo 18 letra c) de la misma ley: “<i>Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor</i>” y además la práctica abusiva de “<i>f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones</i>”</p>			

crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”; las cuales, según lo señalado, en caso de configurarse, cada una acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.

En fecha 09/11/2018 —fs. 31— el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no se logró acuerdo debido a la incomparecencia reiterada de las proveedoras, conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de fs. 44.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la LPC remitió el presente expediente por incomparecencia reiterada y sin causa justificada de las proveedoras denunciadas, recibándose en este Tribunal en fecha 14/12/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La señora _____, solicitó en el CSC que las proveedoras “(...) realicen los ajustes correspondientes por posible cobro indebido por la cantidad de USD \$271.55 de los cuales US\$174.66 corresponden a capital y US\$96.89 corresponden a intereses corrientes, según reconstrucción realizada por Defensoría del Consumidor y que giren instrucciones a quien corresponda para que dejen de gestionar cobro. Base legal Art. 18 literal c y f) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs.66-67—, se le imputa a las proveedoras denunciadas la comisión de dos infracciones, ambas conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC, pero con indicación de dos conductas distintas: la primera en cuanto a la posible comisión de la práctica abusiva descrita en el artículo 18 letra c); la segunda en relación a la probable comisión de la práctica abusiva prevista también en el artículo 18 letra f) de la misma ley, respectivamente.

A. Así, en cuanto a la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”; en relación al artículo 18 letra c) de la LPC: “Queda prohibido a todo proveedor: (...) efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, para 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.

B. Con relación a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC establece que, “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en referencia a la práctica abusiva prevista en el artículo 18 letra f) de

la LPC – vigente al momento de los hechos-: *“Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”*, este Tribunal considera que tal infracción tiene su asidero fundamentalmente, en la protección del honor de las personas. En ese sentido, nuestra Constitución dispone en el artículo 2 inciso 2º que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen.

Al respecto en el ejercicio de la gestión de cobros, ha de tenerse en cuenta, que si bien toda persona tiene garantizada la defensa y protección de sus derechos, lo cual implica que el acreedor se encuentra facultado para exigir lo adeudado, también tiene claras limitantes: *dicho cobro puede efectuarse siempre y cuando tal exigibilidad no dañe el honor, ni implique mecanismos de coacción física y moral.*

Así en el tipo contenido en el artículo 44 letra e) de la LPC respecto de la práctica abusiva descrita en el artículo 18 letra f) de la misma normativa, se pretende no solo evitar gestiones difamatorias e injuriantes, sino que los acreedores y gestores de cobros no empleen medidas abusivas tales como la coacción física y moral que atenten contra el deudor, inclusive en la privacidad de su hogar. Lo anterior implica que, los proveedores, tienen además prohibido utilizar mecanismos de cobranza que afecten el honor o involucren tratos abusivos que dañen al consumidor que se reputa deudor.

En ese orden, si bien la empresa acreedora, o en su defecto, la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultada a usar los medios legales necesarios para lograr se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultada a servirse de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral, su imagen o incluso a terceros; por el contrario, el contenido de los medios debe ser redactado en forma respetuosa, informativa y concisa, con exclusión de elementos o adjetivos de índole injuriosa, difamatorio o trato abusivo en perjuicio del consumidor o su grupo familiar, durante el ejercicio del cobro.

La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia pronunciada en fecha 20/09/2019 en el proceso bajo referencia 204-2010, cuanto a la infracción en mención señaló que: *“(...) el elemento objetivo de la infracción bajo análisis, en consonancia con el artículo 18 literal f) de la LPC, se encuentra conformado por la realización de gestiones de cobro, con las características circunstanciales de que sean efectuadas a través de la difamación, la injuria y/o la coacción.*

Cabe destacar que dichas categorías jurídicas son propias del derecho penal y, al respecto, la jurisprudencia de este tribunal y la doctrina, han sostenido reiteradamente que el derecho

administrativo sancionador, al igual que el derecho penal, no es más que una especie del género del ius puniendi del Estado, en el sentido que su consecuencia implica coartar derechos, o menguar los mismos. De ahí que, entre el derecho penal y el administrativo sancionador, resulta procedente la transposición de algunas de las instituciones del primero al segundo, con ciertos matices por la naturaleza de cada materia.

En virtud de ello, conviene citar que el Código Penal, en su artículo 178, ha tipificado como difamación el hecho de atribuir «...a una persona que no esté presente una conducta o calidad capaz de dañar su dignidad, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación...». Consecuentemente, el artículo 179 de la normativa en comento, estipuló que la injuria consiste en ofender «...de palabra o mediante acción la dignidad o el decoro de una persona presente». Asimismo, el referido Código contempló la coacción en el artículo 153, consistente en una conducta que «...por medio de violencia obligare a otro a realizar, tolerar u omitir alguna acción».

Para efectuar las matizaciones necesarias del derecho penal con el derecho administrativo sancionador, es necesario hacer énfasis en los bienes jurídicos que se protegen con la tipificación de dichas conductas; puesto que es la transgresión a dichos bienes jurídicos protegidos lo que otorga precisamente el carácter de “abusiva” a la práctica de las gestiones de cobro, objeto de infracción en el presente caso.

Respecto a la difamación y a la injuria, se ha reconocido mayoritariamente que el bien jurídico protegido es el honor, derecho constitucional de toda persona, regulado en el artículo 2 inciso segundo de la Constitución de la República; y éste, ha sido comprendido, en términos concretos, por la Sala de lo Constitucional como un «...derecho fundamental de toda persona a no ser humillada ante sí o ante los demás. La afectación típica al honor se produce cuando un sujeto se expresa de otro despectivamente (insulto) o le atribuye una cualidad que afecta su estimación propia o aprecio público (ridiculización)» [sentencia definitiva del 24/IX-/2010, emitida en el proceso de inconstitucionalidad referencia 91-2007; y del 23/I/2015, emitida en el proceso de amparo referencia 375-2011].

Aunado a ello, se ha sostenido que el honor «...es el mejor exponente del patrimonio moral, por cuanto sintetiza y representa todas las virtudes que adornan a una persona, según las percibe uno mismo y valoran los demás...» [Bermejo Latre, J.L. La Administración y el derecho al honor. Revista de Administración Pública, número 175, enero-abril, Madrid: 2008, p. 376].

Mayor conflicto ha presentado la delimitación del bien jurídico protegido por el delito de coacción; sin embargo, para efectos del presente caso, únicamente conviene aclarar que, en esencia, el bien jurídico protegido es la libertad. Sobre tal punto, se ha explicado que «[l]a descripción literal típica se refiere solamente a la libertad de obrar (o libertad física); pues apunta al impedir o compeler a hacer algo. Ciertamente, no obstante, cabría entender que alcanza también a la libertad de formación de la

voluntad, ya que el decidir es presupuesto del hacer y solo actúa libremente quien antes puede decidir con libertad su actuación la letra de la ley no se opondría a que el bien jurídico protegido en el delito de coacciones fuese la libertad en su doble significado de obrar y de decidir» [Mir Puig, S. El delito de coacciones en el Código Penal. Anuario de derecho penal y ciencias penales, Tomo 30, número 2, Barcelona: 1977, p. 270]”.

A partir de las consideraciones antecedentes, este Tribunal concluye entonces que, para determinar la adecuación de la conducta observada en el caso particular a la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en concordancia con lo reglamentado en el artículo 18 letra f) de la LPC, ineludiblemente deberá comprobar la concurrencia de los siguientes elementos: a) la existencia de una obligación contractual; y, b) que con motivo de esta, se efectúe alguna práctica que ocasione perjuicio al consumidor mediante el empleo de coacción, injuria o difamación, tal como lo establecen la disposición y resolución *supra* citada.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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 las sociedades GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. y GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento – fs. 60-62-, se les concedió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución para que incorporaran por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, siéndoles notificada la referida resolución en fecha 28/07/2021 -fs. 63 y 64-.

Posteriormente, mediante la resolución de las doce horas con ocho minutos del día 17/08/2021 se abrió a pruebas el procedimiento -fs. 67-68-, resolución que se notificó a las proveedoras indiciadas en fecha 19/08/2021.

Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de las proveedoras en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

i) En fecha 18/08/2021 se recibió escrito con documentación adjunta, firmado por el licenciado

interviniendo en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V. –fs. 69-72-, mediante el cual se mostró parte, manifestó que su representada fue notificada de la resolución de las doce horas con cinco minutos del 26/07/2021 por medio de la cual se ordenó el inicio de este procedimiento administrativo sancionador y expuso que GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V. únicamente es la vendedora de productos y cedió sus derechos y obligaciones sobre cualquier crédito a la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., por lo que considera que su representada no es la obligada en el presente procedimiento y debe declararse la falta de legítimo contradictor por no ser la sociedad encargada de responder acerca del cobro de los

créditos, como se demuestra por medio del contrato suscrito por la consumidora. Finalmente solicitó se admita su escrito y se declare improcedente este procedimiento, señaló la dirección situada en Colonia Flor Blanca, sobre la 45 avenida sur entre la 6° 10° calle poniente y la 12 calle poniente, No. 2336-A, media cuadra al sur del estadio Flor Blanca, casa de portón negro, departamento y municipio de San Salvador como lugar para recibir notificaciones y designó a los señores

y para recibir notificaciones y cualquier tipo de comunicación.

ii) En fecha 26/08/2021 se recibió escrito con documentación adjunta, firmado por el licenciado [redacted] interviniendo en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. -fs. 76-97-, mediante el cual se mostró parte, manifestó que su representada fue notificada de las resoluciones de las doce horas con cinco minutos del 26/07/2021 y de las doce horas con ocho minutos del día 17/08/2021 por medio de las cuales se inició y abrió a pruebas el presente procedimiento. En ese sentido, contestó en sentido negativo la audiencia que le fue conferida, aseguró que no son ciertos los hechos denunciados y negó las infracciones atribuidas. Manifestó que no existió cobro injurioso o difamatorio, sino que se ha acreditado en este expediente que la consumidora observó un comportamiento irregular con sus pagos debido a que posee una cuenta revolvente, situación de la cual se dejó constancia en la reconstrucción de crédito efectuada por la Defensoría del Consumidor. Se refirió también a las capturas de pantalla ofrecidas por la consumidora en un escrito antecedente, para afirmar que en las mismas no se advierte la realización de cobros de naturaleza injurioso o difamatorio, no obstante existe aún un saldo pendiente de pago. Adicionalmente, aseguró que la reconstrucción de crédito de fs. 27-30 fue efectuada con conocimiento de su representada, y que como resultado de la misma, la Defensoría sugirió a su poderdante ejecutar un ajuste al crédito de la consumidora, consistente en aplicar la suma de \$174.76 dólares a capital y la cantidad de \$96.89 dólares a intereses corrientes, los cuales procedió a efectuar en fecha 04/12/2018 y para comprobar que los mismos fueron efectuados oportunamente ofrece un estado de cuenta.

En cuanto al cumplimiento del requerimiento de información efectuado en el auto de inicio de este procedimiento, alegó que tal información obra en registros públicos y por tanto este Tribunal puede acceder a ella sin ningún inconveniente. Por otra parte, detalló como documentación probatoria ofrecida el estado de cuenta de la consumidora, fs. 82; histórico de pagos realizado hasta la fecha por la consumidora, fs. 83-84; copia del contrato suscrito con la consumidora en fecha 10/05/2016, fs. 84-89; y bitácora de las gestiones de cobro efectuadas a la consumidora, fs. 93-97; y finalmente, solicitó se incorpore su escrito, se anexe la prueba ofrecida y se absuelva a su representada.

iii) En fecha 26/08/2021 se recibió escrito con documentación adjunta, firmado por el licenciado

en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V. –fs. 98-107-, en el cual ratificó las alegaciones efectuadas en su primera intervención en representación de la referida sociedad dentro de este procedimiento, relativas a que la misma no constituye el legítimo contradictor en este caso para lo cual agregó nuevamente copia del contrato celebrado con la denunciante, fs. 101-107. Finalmente solicitó se revoque la resolución que abrió a pruebas el procedimiento, se declare improcedente el mismo y se siga el trámite de ley.

Al respecto, se resolverá en este acápite la solicitud del licenciado en representación de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., relativa a la declaratoria de improcedencia de este procedimiento en cuanto a la antes mencionada sociedad, en tanto que las alegaciones concernientes a la imputación de pagos serán atendidas en el apartado referente a la configuración de la infracción.

- Sobre la falta de legítimo contradictor alegada por el apoderado de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.

El licenciado en sus escritos en representación de la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. *supra* relacionados, en síntesis, alegó la imposibilidad de continuar la sustanciación del procedimiento contra la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. debido a la presunta nulidad del mismo, en virtud de que su representada, presuntamente, no es la obligada a responder sobre los cobros de las ventas al crédito efectuadas, y consiguientemente solicitó a este Tribunal revocar la resolución que abrió a pruebas el procedimiento declarar la improcedencia de la imputación verificada a la sociedad en mención.

Además, el licenciado arguyó que la cesión de derechos consta en el documento base de la obligación de pago que originó la controversia de consumo de la que versa el presente caso, y propone comprobar tal extremo, mediante la copia del contrato de venta al crédito de fs. 101-107, alegando además, que en la copia de tal documento, consta la aceptación de la consumidora.

En ese orden, al constatar el documento ofrecido, efectivamente en su cláusula vigésima, textualmente estipula lo siguiente: “(...) *Cláusula Vigésima: Cesión de Derechos: Por este medio, GMG COMERCIAL cede sus derechos de crédito nacidos del presente contrato a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en adelante, GMG SERVICIOS EL SALVADOR (...)*”, entre otras estipulaciones, por tanto, del citado documento se puede válidamente colegir, que su mandante es una financista de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., y en virtud de ello, la referida sociedad le transfirió sus derechos y obligaciones en relación al crédito de la consumidora denunciante.

En concordancia con lo expuesto, el artículo 66 del Código Procesal Civil y Mercantil, cuerpo normativo de aplicación supletoria en el presente procedimiento, según lo reglado en el artículo 167 de la LPC estipula que: “*Tendrán legitimación para intervenir como parte en un proceso los titulares de un*

derecho o un interés legalmente reconocido en relación con la pretensión.

También se reconocerá legitimación a las personas a quienes la ley permita expresamente actuar en el proceso por derechos e intereses de los que no son titulares”.

De lo anterior se colige que, la legitimación está referida a la capacidad de ser parte en un procedimiento concreto, en virtud de la cual se exige que para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, sean las personas que se encuentren vinculadas con el objeto del litigio las que figuren como partes en el proceso o procedimiento de que se trate. La falta de este presupuesto constituye un óbice procesal impeditivo de una sentencia de fondo, pues la pretensión planteada no resulta susceptible de ser propuesta por un motivo procesal que deviene, por su naturaleza, en insubsanable.

Así pues, en materia de consumo, la legitimación pasiva corresponde al proveedor a quien se le atribuye el cometimiento de una conducta constitutiva de alguna de las infracciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, ya sea en razón de haber entablado una relación de consumo de la cual derive un daño concreto a uno o varios consumidores; por la puesta en riesgo o peligro de los derechos de los consumidores; o por el simple incumplimiento de un deber u obligación previamente establecido, como es el caso particular en análisis.

A tenor de lo anterior, el artículo 66 de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA, en adelante-textualmente indica que: *“La capacidad para ser parte en el procedimiento administrativo se regirá por el derecho común”.*

Teniendo como presupuesto lo expuesto previamente, se advierte que este Tribunal ordenó el inicio de este procedimiento administrativo sancionatorio en contra las sociedades GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., y GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., mediante resolución pronunciada a las doce horas con cinco minutos del día 26/07/2021 atribuyéndole a ambas proveedoras, la comisión de la infracción establecida en los art. 44 letra e) de la LPC, en relación con lo dispuesto en el artículo 18 letras c) y f) de la citada norma.

Ahora bien en concordancia con la documentación incorporada en el expediente como prueba de la relación contractual vinculante con una y otra sociedad, la cual consta en copias confrontadas de facturas, f. 4, 7 y 8 y recibos por abono, fs. 10-23; así como el contrato de venta al crédito, fs. 101-107, ofrecido por el licenciado _____ como documentación probatoria de su alegación de falta de legítimo contradictor, este Tribunal puede concluir que, en razón de la subrogación de los derechos y obligaciones que GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. realizó en favor de GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., es procedente sobreseer a GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. por no constituirse como la legítima contradictora en el presente procedimiento.

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, por lo que las cláusulas contenidas en el referido contrato de línea de crédito, pueden surtir válidamente sus efectos inter partes - GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. y el consumidor - , hasta la finalización del mismo.

Finalmente, en relación a la petición de revocatoria de la resolución inmediata antecedente pronunciada por este Tribunal, resulta inoficioso pronunciarse sobre la misma, en atención a que se ha sobreseído a la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

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 art. 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar la práctica abusiva consistente en efectuar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iusuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal en el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de factura número 74320 (fs. 4), emitida en fecha 10/05/2016, por la proveedora **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** en concepto de compra de REF AUTO LG GT32 VV 12CF 330L, extra garantía y licuadora OSTER 4108 PLAST, por el monto de \$594.12 dólares de los Estados Unidos de América. Con el documento fiscal se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora y **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** y la cantidad del primer financiamiento y su fecha de otorgamiento.

2. Copia confrontada de factura número 89335 (fs. 8), emitida en fecha 08/01/2017, por la proveedora **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** en concepto de compra de SET COL INDUFOM LUXURIOS 2 EN 1, ALMOHADA INDUFOM SG REGAL, CENTRO ENTRET FAMESA VEGAS, por el monto de \$529.68 dólares de los Estados Unidos de América. Con el documento fiscal se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora y **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** y la cantidad del segundo financiamiento y su fecha de otorgamiento.

3. Copia confrontada de recibos por abonos (fs. 10-23), emitidos la proveedora *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.* en concepto de abonos por compras al crédito originadas en las facturas relacionadas en los numerales 1 y 2. Con los documentos antes relacionados, se estableció la relación de consumo existente entre la denunciante y la sociedad *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.* y algunos abonos pagados por la consumidora.

4. Recálculo de intereses de cuotas mensuales efectuado por la Defensoría del Consumidor, con fecha de apertura 10/05/2016 (fs. 25-26), para el monto a financiar de \$569.12 dólares, plazo de 48 meses, cuota de \$46.27 dólares que comprenden capital e intereses, tasa de interés 95.04% anual. Mediante el referido documento, se determinó un posible cobro indebido acumulado de \$8.83 dólares en perjuicio de la consumidora.

5. Recálculo de intereses de cuotas mensuales efectuado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, con fecha de apertura 06/01/2017 (fs. 27-30), para el monto a financiar de \$842.10 dólares, plazo de 48 meses, cuota de \$67.75 dólares que comprenden capital e intereses, tasa de interés 93.96 % anual. Mediante el referido documento, se determinó un posible cobro indebido acumulado de \$271.55 dólares en perjuicio de la consumidora. Además, se acreditó que la consumidora incurrió en los supuestos regulados en contrato para el cobro del recargo moratorio consistente en \$15.00 + IVA, es decir en la suma de \$16.95 mensual, que son pago extemporáneo o pago inferior a la cuota establecida, ello en los meses de marzo, mayo y agosto del año 2017, además en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2018, con lo cual era procedente incurrir en el cobro del total de \$169.50 en dicho concepto.

6. Estado de cuenta emitido por la proveedora *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.*, en fecha 30/08/2021 (fs. 82), que refleja un saldo líquido final para cancelar de \$64.40 dólares, además del último saldo calculado por la proveedora por la cantidad de \$234.02 dólares. Con el documento en mención, quedó evidenciado que se efectuó un ajuste en los saldos pendientes de cancelar por la consumidora, en virtud del ajuste de cuenta propuesto por la Defensoría del Consumidor, el cual se hizo efectivo en la fecha de emisión del documento, es decir, con posterioridad al inicio de este procedimiento

7. Detalle de amortizaciones emitido por la proveedora *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.*, de fecha 28/08/2021 (fs. 83-84), que refleja con un saldo a liquidar final de \$64.40 dólares, además del último saldo calculado por la proveedora por la cantidad de \$234.02 dólares. Con el documento en mención, queda evidenciado que se efectuó un ajuste en los saldos pendientes de cancelar por la consumidora, en virtud del ajuste de cuenta propuesto por la Defensoría del Consumidor, el cual se hizo efectivo en la fecha de emisión del documento, es decir, con posterioridad al inicio de este procedimiento.

8. Bitácora de gestiones de cobros realizadas, con indicación de fecha, hora de realización y resultado de la misma, ofrecido por la sociedad **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.**, con la cual se comprueba la prestación del servicio de gestiones de cobro detallados en la cláusula décimo tercera del contrato celebrado entre las partes, y la aceptación de este como un servicio adicional.

9. Contrato de apertura de crédito rotativa y sus anexos, otorgado entre **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** y la consumidora denunciante en fecha 10/05/2016 (fs. 101-107). Con el referido documento, se tienen por establecida la relación contractual existente entre la consumidora y las proveedoras denunciadas **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** y **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.**, la cesión de los derechos de la línea de crédito otorgada por **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** a favor de **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.**, las condiciones generales del crédito otorgado. También se comprueba que el importe correspondiente al cobro de comisión moratoria, que es de \$15.00 más IVA, los supuestos en los cuales aplicará el cobro del mismo.

10. Impresiones de fotografías de mensajes de texto conteniendo gestión de cobro enviados por la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** (fs. 51-57). Mediante estas imágenes se comprueba la remisión de mensajes de cobro por parte de la referida proveedora a la consumidora, requiriendo el pago de cantidades para *“poner su cuenta al día”*

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Concierne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** Es decir, si concurren en los hechos denunciados, los elementos propios de las infracciones estipuladas en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación con el artículo 18 letra c) y f), que en el caso de mérito son: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores” “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 (...)” y “Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”.*

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de cada infracción, análisis que se desarrollará de forma separada.

A. Sobre la infracción consistente en efectuar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora.

En el caso en particular, la consumidora denunció que cada vez que efectuaba sus pagos mensuales le cambiaban el monto de pago; pese a ello, efectuó sus abonos según se lo especificaron cada ocasión. Sin embargo, cuando le notificaron que tiene saldo en mora, no estuvo de acuerdo porque los pagos los ha realizado en la fecha establecida, por lo cual solicitó una reconstrucción de su crédito resultando un posible cobro indebido de \$271.55 dólares, pero no le quisieron realizar el ajuste.

Establecido lo anterior, en el supuesto particular, la infracción denunciada por la señora]
, es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, relacionado al artículo 18 letra c) de la misma ley “*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 advierte la obligación contractual de la cual existe la certeza, con un objeto principal constituido por dos ventas al crédito, cuyos saldos fueron fusionados.

En ese sentido, con el estudio de la prueba mencionada en el acápite anterior, se pudo acreditar la relación contractual y sus condiciones, mediante contrato de apertura de crédito rotativa y sus anexos, otorgado entre **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.** y la consumidora denunciante en fecha 10/05/2016 (fs. 101-107).

También, ha quedado establecido dentro del referido 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 fs. 103 vuelto se encuentra el anexo 1 del contrato en mención, donde se especificó: *“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.*

Además, según documento Recálculo de intereses de cuotas mensuales efectuado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, del financiamiento acumulado por la cantidad de \$842.10 dólares, con fecha de apertura 06/01/2017 (fs. 27-30), cuota de \$67.75 dólares que comprenden capital e intereses, tasa de interés 93.96 % anual, se determinó un posible cobro indebido acumulado de \$271.55 dólares en perjuicio de la consumidora, el cual así fue reconocido y consiguientemente ajustado contablemente por parte de la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., según lo manifestó expresamente su apoderado en su participación en la fase probatoria de este procedimiento, comprobando tal extremo por medio de estado de cuenta con fecha de emisión

30/08/2021 (fs. 82) y detalle de amortizaciones de fecha 28/08/2021 (fs. 83-84), ambos documentos reflejan un saldo líquido final para cancelar de \$64.40 dólares, en contraste con saldo calculado por la proveedora por la cantidad de \$234.02 dólares, con lo cual evidenció fehacientemente que los saldos fueron ajustados conforme al análisis previo efectuado en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (fs. 27-30).

Por otra parte, en el citado recálculo se estableció que la consumidora incurrió en los supuestos regulados en contrato para el cobro del recargo moratorio que son pago extemporáneo o pago inferior a la cuota establecida, consistente hasta en la suma de \$15.00 + IVA, es decir hasta \$16.95 mensual, en los meses de marzo, mayo y agosto del año 2017, además en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2018.

Por lo anterior, pese a que efectivamente la proveedora realizó gestiones de cobro que están contempladas en el contrato mencionado, las cuales obedecían 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, también fue acreditado y reconocido por ambas partes la existencia de un cobro indebido por la suma de \$271.55 dólares en perjuicio de la consumidora, como resultado de la aplicación de las condiciones pactadas para el segundo financiamiento otorgado.

Ante lo anterior, este tribunal analizó las condiciones del crédito establecidas en la documentación relacionada, concretamente el monto y fecha de otorgamiento, plazo y tasa de interés nominal, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por la consumidora, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales, así como, la respectiva amortización del capital adeudado, todo a la luz de lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC.

Por tanto, según la documentación probatoria analizada, este Tribunal advierte que en el presente procedimiento se estableció la aplicación errónea de las amortizaciones efectuadas por la consumidora, ello en virtud de la documentación antes relacionada, consistente en el documento de recálculo de cuotas efectuado por la Defensoría del Consumidor, estado de cuenta y detalle de amortizaciones aportado por la proveedora denunciada, quien no desvirtuó la referida aplicación de los pagos, sino la reconoció tácitamente mediante el ajuste efectuado en sus documentos contables incorporados al procedimiento en agosto de 2021, de manera que la presunción legal del artículo 112 LPC se vio confirmada.

Consecuentemente, la conducta de la proveedora denunciada constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) 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 (...)*"., en relación al artículo 44 letra e) de la misma ley que determina "*Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.*"; junto con la prueba valorada antes

relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 331, 332, 341 y 416 del CPCM, este Tribunal Sancionador concluye que la conducta denunciada de la supuesta comisión de prácticas abusivas consistente en realizar un cobro indebido acumulado por la cantidad de \$271.55 dólares en perjuicio de la consumidora, derivado de una incorrecta aplicación de los abonos que efectuaba la consumidora por parte de GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., se tiene la certeza de haberse configurado en el presente caso, puesto que tanto los alegatos de la consumidora como la proveedora denunciada, tiene relación y es congruente junto con el análisis y valoración de la prueba, siendo entonces que al poder acreditarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, resulta procedente *sancionar* a la proveedora denunciada, en relación a la denuncia interpuesta por la señora l

1.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 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 la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora de GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de realizar cobros con un respaldo legal y/o contractual y de verificar que tales cobros se hayan otorgado con las respectivas autorizaciones de pago suscritas por los consumidores, conforme a lo ordenado en la LPC y en los contratos suscritos por los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la proveedora haya obrado de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora que se dedica a actividades financieras como es el otorgamiento de créditos y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que ésta conlleva, se denota que el actuar de la proveedora de GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., ha sido de manera negligente, pues realizó el cobro indebido en perjuicio de la consumidora.

B. Sobre la infracción consistente en efectuar cobros injuriantes en perjuicio de la consumidora.

Respecto a la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en concordancia con lo reglamentado en el artículo 18 letra f) de la LPC, en este caso, consistente en: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*” “*Queda prohibido a todo proveedor: “Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen*

R7
△

a gestiones de cobro”; este Tribunal, luego de valorar la conducta denunciada por la consumidora en la cual textualmente expuso que, “(...) a su criterio, hay abuso en la gestión de cobro que le han realizado, pues le envían hasta 9 mensajes de texto diarios, con lo que también está en desacuerdo”, y realizar el ejercicio de adecuación de los elementos que deben concurrir para que tal conducta encuadre en la infracción en análisis, tales como a) la existencia de una obligación contractual; y, b) que con motivo de esta, se efectúe alguna práctica que ocasione perjuicio al consumidor mediante el empleo de coacción, injuria o difamación, aún cuando ya se ha determinado indefectiblemente la existencia de un vínculo contractual entre la denunciante y la sociedad **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.**, no ha podido determinar en este expediente, la existencia del segundo elemento propio de la conducta ilícita descrita en la infracción atribuida, pues si bien la consumidora aportó impresiones de fotografías de mensajes de texto (fs. 51-57), el texto de los mismos no contiene elementos que puedan reputarse como coactivos, o bien, lesivos al derecho al honor de la consumidora, tal como se desprende de los mismos: “Sr(a) Prado solicita el pago de \$451.25 para poner su cuenta al día. Agradecemos su pago hoy. (...)”. Así también, de la lectura de la bitácora de gestiones de cobros aportada por la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.**, se ha valorado la frecuencia o recurrencia de las gestiones, así como los comentarios sobre la misma realizados, sin identificar en dichas gestiones contenido que pueda reputarse vejatorio o coactivo. Aunado a lo anterior, la denunciante al suscribir el Contrato de Apertura de Crédito Rotativa (fs.101-107), aceptó la realización de recordatorios de pago o cumplimiento de obligaciones por parte del Acreditado.

Consecuentemente, de la prueba valorada antes relacionada, del análisis expuesto, y de conformidad a 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, por la supuesta comisión de prácticas abusivas por efectuar cobros injuriantes, difamatorios o coactivos, no se ha configurado en el presente caso, puesto que no logró comprobarse sus extremos; siendo entonces que al poder acreditarse la no comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra f) de la misma ley, resulta entonces procedente *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a dicha conducta denunciada por la señora

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 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)” en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma Ley, que detalla la práctica consistente en efectuar cobros indebidos en cargos o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 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 del consumidor, 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*”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, se consultó el listado actualizado de la clasificación de contribuyentes realizado el 08/06/2021, por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda en el cual se ha clasificado a la proveedora denunciada como una **gran contribuyente**, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa, así será considerada.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera 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

~R/

negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, en cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, pues la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma Ley.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber efectuado un cobro indebido por la cantidad de \$271.55 dólares en perjuicio de la consumidora al aplicar erróneamente los abonos mensuales efectuados por la consumidora.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.*, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.* es directamente responsable de los cobros indebidos efectuados, al acumular un total de \$271.55 dólares erróneamente aplicados en el crédito de la consumidora

d. Impacto en los derechos de la consumidora, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor.

En relación, a la infracción administrativa relativa a “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” —artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC— la proveedora causó un impacto negativo en el derecho de la consumidora, puesto que, efectuó cobros indebidos al aplicar erróneamente los abonos efectuados por la consumidora, incluso en muchas ocasiones superiores a la cuota pactada.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba agregada al expediente, la afectación patrimonial a la consumidora corresponde a \$271.55 dólares según se determinó en el recálculo de intereses de cuotas mensuales (fs. 27-30).

e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn 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*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora pudo obtener, frente al cobro efectuado a la consumidora; así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba presentada el beneficio fue de \$271.55 dólares, de los cuales \$174.66 corresponden a capital y \$96.89 a intereses.

f. 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 disuasivo en la infractora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 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, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que por su experticia en la prestación de servicios financieros, la proveedora, se encuentra en la obligación de realizar cobros conforme a lo establecido legal y contractualmente.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** cometió la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción *muy grave*, sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica para efectos de este procedimiento, es —según lo establecido en la letra a. del romano VIII— la de una *gran empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta efectuó cobros indebidos hasta por la cantidad acumulada de \$271.55 dólares, en perjuicio de la consumidora al aplicar erróneamente los abonos que ésta realizaba, resulta necesaria la imposición de una sanción proporcional al aludido quebrantamiento.

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. Así, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente

Handwritten marks: a stylized signature or initials on the left margin, possibly including the number '7' and a checkmark-like symbol.

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 todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$271.55, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

En consecuencia, en virtud del impacto negativo en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio económico ocasionado al consumidor y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora y el tamaño de empresa, —y demás parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a *GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.*, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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 (...)*”, una multa por la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,825.02) equivalentes a seis salarios mínimos 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—, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.2 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 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 la devolución de lo pagado en concepto de alquiler por el vehículo, en razón de ello, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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 otro lado, se ha comprobado también que la proveedora denunciada ha realizado un ajuste consistente en la aplicación de \$271.55 dólares entre capital e intereses, al crédito de la consumidora comprobado desde el 28/08/2021 según detalle de amortización fs. 83-84 y estado de cuenta fs. 82 emitido el 30/08/2021, por lo que a pesar de haberse comprobado la comisión de la infracción descrita en la normativa de consumo, este Tribunal además tiene por acreditada la devolución de lo cobrado indebidamente, al reflejarse la aplicación de la cantidad antes mencionada.

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; 44 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) Téngase por recibido el escrito con documentación anexa presentado por el licenciado _____ interviniendo en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.**, fs. 69-72; y *confiérasele intervención* en tal calidad.
- b) Téngase por recibido el escrito con documentación anexa presentado por el licenciado _____ interviniendo en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.**, fs. 76-97; y *confiérasele intervención* en tal calidad.
- c) Téngase por recibido el escrito con documentación anexa presentado por el licenciado _____, en calidad de apoderado judicial especial de la sociedad **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.**, fs. 98-107.
- d) *Sobreséase* a la sociedad **GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.**, por los motivos expuestos en el romano V. de esta resolución.
- e) *Absuélvase* 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 f) de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución.
- f) *Sanciónese* a la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** con la cantidad **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,825.02) equivalentes a seis salarios mínimos 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 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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 (...)*”, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe 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.**

- g) Ordénese a la proveedora **GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.** mantener efectiva la aplicación del saldo de \$271.55 en los términos desarrollados en el apartado inmediato antecedente.
- h) *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	

Jose Leoisick Castro
 José Leoisick Castro
 Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

VR

Secretario del Tribunal Sancionador
 Secretario del Tribunal Sancionador