

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/04/2022 Hora: 08:00 a.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1923-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Provedora denunciada:	SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. representada legalmente por el señor . según se acredita en folios 2655 y 2656 del Tomo XIV.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p><i>A.</i> El día 12/11/2019 (folios 1-15, Tomo I), la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura —en adelante LCU— y en la LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.</p>			
<p><i>B.</i> Por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 25/03/2021 (folios 2097 y 2098, tomo XI), este Tribunal previno a la Presidencia que aclarara: a) si la cantidad denunciada como cobros indebidos concerniente a la diferencia que existe entre lo cobrado por la denunciada y lo reportado por ésta a las aseguradoras corresponde exclusivamente a lo cobrado por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. en concepto de la comisión del 0.12%, o es resultado de otro tipo de cobro indebido; y, b) si el universo de créditos otorgados por la denunciada en el periodo del 01/06/2017 al 30/11/2017, corresponde a la cantidad de 84,990 créditos o al total de 115,455 créditos (Romano IV de la referida resolución).</p>			
<p><i>C.</i> En fecha 21/04/2021, se recibió escrito firmado por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado (folios 2101-2105, tomo XII) por medio del cual subsanó las prevenciones relacionada en la letra B de este apartado, en los términos desarrollados ampliamente en el romano II, numeral 2 de la resolución de inicio de las trece horas con dieciocho minutos del 27/07/2021 (folios 2106-2115 y CD de folio 2115 BIS, tomo XII).</p>			
<p><i>D.</i> Mediante la resolución de inicio antes relacionada, este Tribunal determinó que la denuncia cumplía con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—.</p>			
<p>Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó</p>			

el inicio del procedimiento contra SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes —las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción—, fueron delimitadas así:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, *por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML —en adelante Tasa Máxima Legal— establecida por el Banco Central de Reserva —en adelante BCR—*, en un total de 2 créditos por la cantidad de \$100.82 dólares, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 17/11/2018.
2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación a los artículos 12-A y 19 letra a) de la misma ley, *por realizar cobros en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a la LPC*, en un total de 4,718 créditos que corresponden a 4,608 consumidores por la cantidad de \$ 22,658.15 dólares, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 22/11/2018.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Además, se le previno a la proveedora que, al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 30/07/2021, según consta a folio 2116, tomo XII.

III. DILIGENCIAS, INCIDENTES Y OTRAS ACTUACIONES

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:

A. El día 20/08/2021, se recibió escrito de folios 2119 y 2120, tomo XII firmado por el ingeniero _____, en calidad de representante legal de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. —en adelante el apoderado de la proveedora denunciada—, mediante el cual contestó la audiencia conferida a través de la resolución de folios 2106-2115 BIS, tomo XII. Asimismo, presentó la documentación de folios 2121-2124, Tomo XII, con lo cual pretende desacreditar las infracciones atribuidas y la documentación financiera de la proveedora de 2127-2542, tomo XII, XIII y XIV.

B. En virtud de lo anterior, este Tribunal mediante resolución de fecha 06/09/2021 (folios 2543 y 2544, tomo XIV) ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento y solicitó al ingeniero _____, que actualizara la personería con la que actúa, ya que no se encontraba vigente a la fecha de presentación de su escrito.

C. En fecha 04/10/2021, se recibió escrito suscrito por el ingeniero _____ (folios 2548-2552, tomo XIV), a través del cual contestó la audiencia probatoria, señalando —entre otros

argumentos de defensa que serán señalados en el romano IV de la presente resolución—, respecto de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, que los créditos objeto de reclamo no eran para mejoramiento de vivienda, sino créditos de temporada y oportunidad, siendo ambos créditos complementarios al producto principal que manejaban los clientes, lo cual está relacionado con el manual de políticas de crédito adjunto al mismo; y en relación, a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, sostuvo que su mandante realiza una serie de actividades que implican un costo económico para la proveedora, pues los servicios de aseguranza constituyen servicios adicionales que se prestan a los clientes, debido a que esto no forma parte del giro de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. Además, presentó la certificación de personería jurídica vigente.

D. En atención a lo anterior, previo a resolver sobre lo planteado por el representante legal de la denunciada, este Tribunal, por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 01/11/2021 (folios 2657-2659, tomo XIV), corrió traslado a la Presidencia para que, en el plazo de 10 días hábiles se pronunciara respecto del escrito de prueba y elementos probatorios presentados por la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V.

E. El día 10/12/2021, se recibió escrito de folios 2681-2685 del tomo XIV, mediante el cual la Presidencia —en síntesis— respecto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, expresó que existen incongruencias entre los dos documentos presentados en diferentes momentos por la proveedora —denominados “Manual de Políticas de Crédito”—: el primero ante la Defensoría del Consumidor y el segundo, remitido ante este Tribunal Sancionador; que la proveedora no remitió al BCR ninguna información de los créditos contratados en el mes de noviembre de 2017, información que tampoco fue corregida, conforme a los argumentos presentados por la misma, sino que la corrección —en lo referente a la forma de reportar el segmento del crédito al BCR— se realizó en los semestres siguientes, concluyendo que los 2 créditos identificados bajo las referencias N° 302825827 y N° 0600769745, superan la Tasa Máxima Legal publicada por el BCR vigente entre julio y diciembre de 2017 que era de 55.51%.

Asimismo, expresó, en relación a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, que la forma de contratación del seguro de vida y deuda consiste en la firma de un pagaré, que dichos seguros se vuelven servicios inherentes —a pesar que la proveedora actúe como intermediaria— especialmente porque los consumidores no tienen la opción de elegir la aseguradora ni de abstenerse de contratar los seguros si así lo desean, aclarando que el cobro indebido alegado en la denuncia, consiste en que la sociedad denunciada aplica a los consumidores una tarifa y una metodología de cobro superior a la establecida en la póliza de seguro colectivo de vida y deuda, que la proveedora cobra a los deudores 0.12% mensual aplicado en cada cuota del crédito, constatando que la proveedora comercializa ambos seguros con sus deudores, sin informar cuánto se cobra por cada seguro ni cuánto se cobra por comisión, entre otros aspectos.

F. Mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 16/12/2021 (folio 2695, tomo XIV), este Tribunal resolvió, conceder audiencia a las partes, por el plazo común de 10 días hábiles

para que presenten sus alegaciones pertinentes respecto a las últimas actuaciones incorporadas en el presente procedimiento.

G. Finalmente, el día 05/01/2022 (folios 2705-2714, tomo XIV), se recibió escrito firmado por el ingeniero [redacted] en calidad de representante legal de la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., mediante el cual contestó la audiencia final otorgada por este Tribunal, contestando los argumentos expuestos por Presidencia —que serán señalados en el romano IV de la presente resolución— e incorporó la documentación de folios 2715-2778, tomo XIV.

IV. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA

A. Durante el plazo de audiencia otorgado, el apoderado de la proveedora denunciada mediante el escrito de folios 2548-2552, tomo XIV, en esencia, respecto a las infracciones atribuidas manifestó:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML:

- Que la TML de los créditos para vivienda según el BCR, vigente para el periodo del 01/07/2017 al 31/12/2017 era del 55.51%; por otra parte, la TML para microcréditos multidespacho era del 93.04%.
- Que la Junta Directiva de la denunciada, a través de la sesión número 223 de fecha 17/02/2017, acordó en el punto cuarto: *“Propuesta de cambios de políticas de negocio acordó: en el numeral b) mantener el contenido del resto de disposiciones planteadas en el documento y dentro esta consideraba cambios al Manual de política de crédito y dentro de estas se consideran las tasas de intereses de los productos. Acuerdo que instituye la Política créditos ENLACE y en la que consta todo lo relacionado a requisitos, montos, intereses y procedimiento del otorgamiento de los créditos”*.
- Que las operaciones crediticias que se incluyen en tal proceso, son créditos de temporada para capital de trabajo complementario y créditos de oportunidad para cubrir necesidades básicas de los clientes, como gastos de emergencia, debido a que el producto principal no supe dichas necesidades. Además, los créditos de temporada y oportunidad son productos propios de su representada.
- Que los créditos objeto de estudio: N° 0302825827 del señor [redacted] y N° 0600769745 de la señora [redacted] no corresponden a préstamos para mejora de vivienda, sino a créditos destinados para inversión, ya que el **primero** de ellos corresponde a un crédito de producto de temporada, con destino productivo de su negocio de venta de medicina, o sea, capital de trabajo y el **segundo**, corresponde a crédito de producto de oportunidad, con destino productivo de mejora del espacio donde tiene su negocio —venta de bebidas y refrescos—, agregando que por medio de este crédito de oportunidad —menor trámite y menos tiempo para el otorgamiento—, la referida señora solicitó el mismo para reparar el lugar

donde está ubicado su negocio —localizado en su lugar de residencia—, lo anterior con base a la solicitud de crédito y demás documentos que conforman el expediente de cada consumidor.

- Que la inconsistencia cometida respecto a la información ingresada al sistema del BCR, se debió a que se digitó de forma incorrecta la clasificación del destino del préstamo; sin que esto implique que estos sean créditos de mejoramiento de vivienda, reiterando que con el manual de política de créditos aprobado el día 17/02/2017 se puede constatar el objeto de cada uno de los créditos que otorga, así como, el procedimiento de tramitación, aprobación y demás requisitos de estos.
- Que los créditos de temporada y oportunidad son otorgados a clientes que ya manejan los productos principales de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., por tanto se consideran complementarios al producto principal que ya manejan los clientes, quienes son apoyados con créditos complementarios productivos, a partir de la respectiva evaluación financiera, la cual denota la inversión para el fortalecimiento del establecimiento donde el cliente presta el servicio, es decir, para mejoramiento de las condiciones de sus negocios.
- Para efectos de acreditar lo anterior anexó copia certificada del “Manual de Políticas de Crédito Procesos de Negocios” de folios 2553–2602, tomo XIV y los expedientes en original y copia de los créditos bajo referencia N° 0302825827 y N° 0600769745 de folios 2604–2622 y 2624–2651, tomo XIV, respectivamente.

2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, por realizar cobros en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a la LPC:

- Que la acción de cobro efectuada por su mandante se fundamenta en el artículo 12-A de la LPC —la cual cita literalmente—, reiterando que el giro de la proveedora es el otorgamiento del crédito, en consecuencia, el seguro —cualquiera que sea la cobertura— no está dentro del giro de la denunciada.
- Que la observación realizada por la Defensoría del Consumidor —en adelante DC—consistía en que no se desglosaba el pago del servicio de seguro, el cual está compuesto por el pago de prima de seguro y la comisión que la proveedora cobra por el servicio de intermediación, tramitación de pagos y suscripción de pólizas de sus clientes para la aseguradora; y que, a partir de lo anterior, la proveedora incluyó en el comprobante de pago el desglose del pago del seguro y del servicio de intermediación —que se denomina comisión de buena fe en cumplimiento de la ley—; sin embargo, por medio del presente procedimiento se le atribuye a la denunciada la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, bajo dicho señalamiento.
- Que la comisión que se cobra es por la prestación de pólizas de seguro, por cuanto dicha gestión —entre la aseguradora y los deudores de la proveedora—, implica una serie de actividades de

intermediación, señalando entre ellas las de: Completar formulario “solicitud cesión de beneficiarios”, Control y Registro contable, Liquidez y Proceso de reclamos por siniestros, las cuales describe ampliamente en su escrito.

- Que tales actividades implican un costo económico para la proveedora, pues los servicios antes relacionados constituyen servicios adicionales que se prestan a los clientes, debido a que esto no forma parte del giro de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., para lo cual, adjuntó la certificación extendida por el Auditor Interno y Gerente Financiero de la misma de folio 2653, tomo XIV.
- Finalmente, realizó una serie de ejemplos de cobros de seguros conforme a pólizas vigentes del período a efectos de ilustrar al Tribunal y señaló que el servicio de intermediación que presta su mandante, es un servicio adicional —por el cual cobra la comisión—, pues no es parte del giro de la denunciada el otorgamiento de seguros, por lo cual, SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. solamente es intermediario entre la contratación de póliza colectiva de sus clientes con la compañía Aseguradora, reiterando que el monto pagado por el cliente es relativamente bajo, en comparación a que los clientes lo contrataran individualmente, en ese sentido, se abarata el servicio para cubrir un siniestro del micro financiero.

V. AUDIENCIA DE LAS PARTES

A. Tal como se relacionó en la **letra D del romano III** de la presente resolución, por medio de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 01/11/2021 (folios 2657-2659, tomo XIV), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que, en el plazo de 10 días hábiles se pronunciara respecto del escrito de prueba y elementos probatorios presentados por la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V.

A continuación, se presenta el contenido de la opinión y las valoraciones efectuadas por la Presidencia respecto a los argumentos de la proveedora:

1. **Sobre la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC —artículo 44 letra e) conforme al auto de inicio de folios 2106-2115 BIS—, por haber cobrado una tasa de interés superior a la Tasa Máxima Legal.**

En primer lugar, señaló que se cuenta con dos documentos denominados “Manual de Políticas de Crédito”, que fueron presentados en diferentes momentos por la proveedora denunciada: el primero del 07/03/2019, por solicitud de la DC durante el desarrollo de la auditoría de la verificación y el segundo, el remitido al Tribunal Sancionador, los cuales difieren en sus características, por cuanto el manual presentado a la DC y que sirvió de base para elaborar la denuncia se conforma de 97 hojas, que describen al final de cada una, que fue autorizado por la Junta Directiva en “Febrero 2017”; sin embargo, el manual remitido a este Tribunal consta de 99 hojas, es decir contiene 2 hojas más, y además describe que fue autorizado por

la Junta Directiva en fecha 17/02/2017, en sesión N° 223 punto cuatro, detalles que no contiene el primero de los documentos.

Que a pesar de ello, en ambos documentos se encuentra el punto 3 “Destino”, en el que se describen los destinos del crédito por producto, el cual no cumple con la obligación establecida en el artículo 5 de la LCU, ya que no hace referencia al destino de los créditos a otorgar a sus clientes.

Que la DC por medio de la nota UAC-DVM-ENLACE-03 del 21/02/2019 (folios 1069-1071 y CD de folio 1072, tomo VI) le comunicó a la proveedora denunciada sobre las diferencias en el código de segmento del crédito que se detectaron entre la información que entregó al BCR y la que proporcionó a la DC relativa a los créditos contratados entre junio y noviembre de 2017, relacionando la tabla presentada en el numeral 1 de dicha nota así:

Información del BCR a DC	Información de ENLACE A a DC			Créditos no informados a la DC y si al BCR	Total general
	Segmento 12	Segmento 32	Segmento 50		
Segmento 51	Ninguno	1,854	43,015	2,256	47,125
Segmento 121	109	12	22,064	1,514	23,699
Créditos no informados al BCR y si a la DC	60	914	16,962	Ninguno	17,936
Total general	169	2,780	82,041	3,770	88,760

Observando, a partir del referido cuadro, lo siguiente:

- Los créditos informados al BCR bajo el segmento 51, se informaron a la Defensoría bajo el segmento 32 (1,854 créditos) y segmento 50 (43,015 créditos).
- Los créditos informados al BCR bajo el segmento 121, se informaron a la DC bajo el segmento 12 (109 créditos), segmento 32 (12 créditos) y segmento 50 (22,064 créditos).
- Se identificaron créditos que no fueron reportados al BCR (17,936 créditos), dentro de los cuales se han detectado 16,793 créditos que corresponden al mes de noviembre de 2017, mes en que el BCR dio aviso a la DC sobre la falta de remisión de la información; sin embargo, adicionalmente se encontraron 1,143 créditos que corresponden a los meses entre junio y octubre 2017, que tampoco fueron informados al BCR.
- Se encontraron en la base de datos informada por el BCR 3,770 créditos, los cuales no han sido reportados por la proveedora denunciada a la DC.

Asimismo, indicó que dentro de los créditos informados al BCR bajo el segmento 51, de los cuales 1,854 créditos se informaron a esta DC bajo el segmento 32, es decir con modificación en el segmento del crédito, se encuentra el crédito bajo referencia N° 0302825827 del 12/09/2017 otorgado al señor

; y que, el crédito bajo referencia N° 0600769745 de la señora]

no se encuentra dentro de los 1,854 créditos, a los que hace referencia la proveedora, lo que se debe a que, como ya se había pronunciado la Presidencia, la proveedora no remitió al BCR ninguna información de los créditos contratados en el mes de noviembre de 2017.

Por otra parte, expresó la Presidencia que en la misma nota, la DC le solicitó a la proveedora justificara y documentara el cambio de segmento reportado al BCR e informado a la DC, debiendo indicar los tipos/destinos de crédito que han sido incorporados bajo los segmentos 12, 32 y 50, a lo cual mediante nota de fecha 04/03/2019 (folios 1073 y 1074, junto a CD de folio 1075) la proveedora manifestó, en relación a la diferencia en el código de segmento reportado, literalmente lo siguiente: *1-1- Cambio de Segmento, Justificación: Se revisaron los Script para generación de la información y se encontró que algunos productos se clasificaron erróneamente, pero se corrigieron a partir del 2do semestre del año 2018, añadiendo la siguiente tabla:*

PRODUCTO	CLASIFICACIÓN ANTERIOR	CLASIFICACIÓN CORRECTA
CON (Consumo)	12 (Incorrecta)	50
MBC (Mini Banco Comunal)	12 (Incorrecta)	50
GS (Grupo Solidario)	50	50
CD (Banco Comunales)	50	50
CI (Crédito Individual)	50	50
TMP (Temporada)	50	50
AG (Agrícola)	50	50
VIV (Vivienda)	50 (Incorrecta)	32

Así, según lo indicado por la proveedora denunciada en las diligencias realizadas por la DC, los errores detectados relativos al segmento reportado al BCR, fueron corregidos a partir del segundo semestre de 2018; no obstante, la corrección a la que se refiere la proveedora denunciada no trata sobre la información del período revisado por la DC en el período de junio a noviembre de 2017, sino que lo que trata de explicar es que ha atendido y ha corregido en los semestres siguientes, lo concerniente a la forma de reportar el segmento del crédito al BCR.

Continúa señalando la Presidencia que la DC dejó constancia de la información que utilizaría para la reconstrucción de los créditos, tal como consta al final del desarrollo del objetivo letra c) del acta del 07/03/2019 (folios 1831-1833, tomo X), en la que se le informó a la proveedora que era su responsabilidad entregar información fidedigna, libre de errores e inconsistencias, debido a que tal información —recibida de forma electrónica y detallada en el Anexo 1 de la referida acta, folios 1834-1838, tomo X—, contenía las bases de datos con la información de los créditos otorgados por la sociedad entre junio y noviembre de 2017, así como, la base de pagos, con la cual la DC realizaría el proceso de recálculo de los créditos, lo cual fue aceptado por representantes de la apoderada al momento de firmar el acta en referencia.

Agrega que, en concreto, la base de datos de créditos utilizada para el proceso de reconstrucción de los créditos fue recibida el 23/11/2018 (folio 184 y CD de folio 185, tomo I), en la que la proveedora registró los créditos referencias N° 0302825827 y N° 0600769745, **bajo el segmento 32** el cual, según lo establecido en el número 3) del primer inciso del artículo 5 de la LCU corresponde a **“Crédito para vivienda”**, sub segmento b., rango i. de hasta 12 salarios mínimos del sector comercio, le correspondía una Tasa Máxima Legal del 55.51%, según la tabla publicada por el BCR —no cálculo de TML—, vigente entre julio y diciembre de 2017.

Además, menciona que la DC en el marco de los procedimientos de validación y revisión de la información, solicitó muestras de expedientes de créditos, entre los cuales se encontraban los créditos referencias N° 0302825827 y N° 0600769745, información que fue identificada por los delegados de la DC de entre la información que la proveedora entregó respecto a la conformación de los expedientes de crédito —según consta en el Anexo 2 cuadro 23.A) del Informe de resultados de folios 1843-1879 del tomo X, específicamente en los folios 1876 vuelto y 1877 del referido tomo—, y que en tal oportunidad no fue proporcionada por la proveedora a los delegados de la DC por corresponder a una fecha que no coincidía con el período revisado; no obstante, en el presente procedimiento, presentó toda la documentación correspondiente a tales créditos con sus respectivas solicitudes (El resaltado es nuestro).

Por todo lo antes expuesto, la Presidencia confirma que los créditos identificados bajo las referencias N° 0302825827 y N° 0600769745, conforme a la evidencia recopilada en el procedimiento de revisión de la auditoría, se tiene que fueron reportados bajo el segmento 3) Crédito para vivienda, y conforme al monto del financiamiento y la justificación que la entidad proporcionó respecto al cambio de segmento según la nota del 04/03/2019 antes relacionada, fueron reconstruidos por la DC bajo el segmento de vivienda, según el rango de financiamiento, dando como resultado una tasa de interés efectiva en el crédito referencia N° 0302825827 de 73.34054% y una tasa de interés efectiva en el crédito referencia N° 0600769745 de 76.66290%, es decir, ambos créditos con usura al superar la Tasa Máxima Legal publicada por el BCR vigente entre julio y diciembre de 2017, que era de 55.51% (el resaltado es nuestro).

Finalmente, concluye que en definitiva el Manual de Políticas de Crédito presentado como prueba de descargo por la proveedora, además de ser inconsistente en los aspectos que se han señalado, confirma el incumplimiento a la LCU denunciado, razón por la que considera que dicha prueba debe ser desestimada como prueba de descargo.

2. Sobre la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, por realizar cobros en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a la LPC.

La proveedora alega que los mismos se fundamentan en el artículo 12-A de la LPC debido a que su giro es el otorgamiento de créditos y no la de seguros, afirmando que el servicio que presta es adicional ya que actúa como intermediaria entre el deudor y la sociedad de seguros.

Al respecto, la Presidencia señala que el artículo 12-A de la LPC, establece que para que proceda el cobro de comisiones, éstas deben estar debidamente identificadas y descritas en el contrato y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, reiterando lo establecido en el inciso segundo del referido artículo, el cual literalmente dispone: *“Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato (...)”*.

Por otra parte, acota que la forma de contratación que la proveedora utiliza es través de la firma de un pagaré, el cual contiene una adenda donde se estipula el cobro de seguro de vida y seguro de deuda, lo cual se puede observar de los pagarés y demás documentación agregada, considerando que tales seguros de vida y deuda no son de beneficio para los consumidores, sino más bien funciona como una garantía del pago de la deuda, que únicamente favorece al acreedor, por tanto, considera que tales seguros se vuelven inherentes —a pesar que la proveedora actúe como intermediaria— especialmente porque los consumidores no tiene la opción de elegir la aseguradora ni de abstenerse de contratar los seguros si así lo desean, viéndose obligados a pagar a la proveedora montos en concepto de seguros para obtener el crédito solicitado y de esta manera se hace efectiva la prestación del objeto del contrato, por lo que las actividades que refiere en su escrito, son realizadas por ella misma para asegurar que se le entreguen las cantidades adeudadas por los consumidores.

Además, aclara que el cobro indebido alegado en la denuncia, consiste en que la proveedora denunciada aplica a los consumidores una tarifa y una metodología de cobro superior a la establecida en la póliza de seguro colectivo de vida y deuda, derivando en un beneficio económico para la proveedora no amparado en la ley (el resaltado es nuestro), lo cual refuerza a través del informe de resultados emitido por la DC, en el que consta el hallazgo que dice: *“8.2.1 Cobro indebido de seguro de vida y deuda por un monto de \$126,075.13 resultante de cobrar una tarifa distinta a la establecida en la póliza de seguro colectivo, en 84,740 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017.”*, observando que la proveedora hace firmar al deudor una adenda al pagaré en la que —al referirse al seguro de vida y al seguro de deuda— consigna literalmente lo siguiente: *“Ambos seguros generan un cargo en concepto de comisión del 0.12% mensual, el cual será aplicado en cada cuota del crédito, según frecuencia del pago”*, sin detallar cuál es el servicio adicional por el que le está cobrando.

Al respecto, la proveedora presenta como prueba, el comprobante de pago que desglosa tanto el pago del seguro, como el servicio de intermediación —que se denomina comisión de buena fe en cumplimiento de la Ley—, explicando que realizó la corrección según lo señalado por la DC, es decir, que el desglose se efectúa en el comprobante de pago, con posterioridad a la fecha en que la DC realizó la auditoría, situación que confirma que para los créditos contratados entre junio y noviembre de 2017, el comprobante emitido a

los usuarios no contenía el desglose, como se evidencia en la muestra de comprobantes de folios 576-799, tomo III y IV.

Señala la Presidencia, a manera de ejemplo que en la evidencia recopilada de los pagos realizados por Xiomara Lisseth Ayala Rivera crédito bajo referencia N° 0202025935 de folios 604-608, tomo III, dicha usuaria, según estado de cuenta pertenece al grupo 14575 MBC DIOS LO ES TODO de 6 integrantes en total; mencionando que, por política de la proveedora, el pago o amortización de la deuda debe hacerse efectivo por todo el grupo, es decir que cada cuota a pagar, el grupo la realiza en un solo pago, en estos casos la proveedora emite un reporte por cada grupo, y que en el presente caso, el reporte se ubica folio 606, tomo III y registra el pago que totaliza \$577.10 dólares, hecho el 15/12/2017 de los cuales \$139.06 dólares corresponden a la usuaria en referencia, dicho reporte no registra la prelación; además, para este tipo de pagos, SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. emite una sola factura por el pago del grupo, para el caso emitió la factura número 08769 de folio 605, tomo III por un valor de \$577.10 dólares, valor que corresponde al pago del grupo y en la cual registra la prelación del pago total del grupo, registrando para el caso del pago de los seguros lo siguiente: “Seg. Deuda/Vida \$4.64” valor que corresponde a los 6 integrantes del grupo, y tal como se puede constatar en la factura no se desglosa cuánto corresponde al seguro de deuda, cuanto al seguro de vida ni cuanto a la comisión de los referidos seguros.

Siempre en relación al referido ejemplo, señala que en el estado de cuenta, el cual la proveedora emite por cada integrante del grupo —folio 604, tomo III— se registra el pago realizado el 15/12/2017 por la usuaria por el valor del \$139.06 dólares, dicho pago se desglosa en abono a capital vigente de \$124.18 dólares, interés \$13.76 dólares y en concepto de “otros”, \$1.12 dólares, este último sin desglosar el valor que corresponde a cada uno de los seguros deuda/vida, ni lo corresponde al cobro de la comisión.

Asimismo, la DC observó que la proveedora cobra una cuota fija de seguro de vida y de deuda, sin considerar lo establecido en las respectivas pólizas colectivas de seguro de deuda, en la que, entre otros, para el seguro de deuda, se establece que el cobro de la prima se realizará sobre el saldo de la deuda y no sobre el total de capital financiado, constatando que la proveedora no toma en cuenta lo establecido en las referidas pólizas, hechos que fueron descritos en el informe de resultados en el romano VIII. Hallazgos de la verificación (folios 1860-1872 frente, tomo X), en el que se explica la metodología que utiliza la proveedora, sin considerar lo establecido en las pólizas de seguro, detallando la metodología de cálculo utilizada por la DC para la reconstrucción del seguro en el romano VII Metodología, punto 7.4 (folio 1859 frente y vuelto, tomo X).

Por lo antes expuesto, lo observado por la DC respecto al cobro de seguro de deuda y de vida, se enfoca en el hecho que la proveedora denunciada cobra a los deudores 0.12% mensual, aplicado en cada cuota del crédito, según frecuencia de pago, bajo el concepto de comisión y para lo cual pide a los deudores le firmen una adenda al pagaré, constatando la DC que por la figura utilizada la proveedora comercializa ambos

seguros con sus deudores, que contrata directamente con las aseguradoras pólizas colectivas, las cuales son pagadas de conformidad a la cuantía establecida en cada una, lo cual no es de conocimiento del usuario, a quien, en el momento de pago de cada cuota, no se le informa cuánto se le cobra por seguro de deuda, de vida ni por la comisión, concluyendo que la prueba presentada por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. corresponde a créditos con cobros de seguros posteriores al período que auditó la DC: junio 2017 a noviembre 2018 —respecto a los pagos—, es decir, son hechos posteriores, en consecuencia, no se relacionan ni subsanan lo observado por la DC y debe desestimarse como prueba de descargo.

B. Finalmente, como se señaló en la **letra F del romano III** de la presente resolución, a través de la resolución de las trece horas con quince minutos del día 16/12/2021 (folio 2695, tomo XIV), habiéndose recibido la opinión de la DC de folios 2681-2685, tomo XIV, este Tribunal concedió audiencia a las partes para que, en el plazo de 10 días hábiles presentaran sus alegaciones respecto a las últimas actuaciones incorporadas en el presente procedimiento.

A continuación, se presenta el contenido de **las valoraciones efectuadas por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V.** respecto de la opinión de la Presidencia, a través del escrito presentado el día 05/01/2022 (folios 2705-2714, tomo XIV):

1. Por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la Tasa Máxima Legal (Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC).

Que la institucionalidad de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. genera seguridad jurídica a sus clientes, ello por el hecho de que los instrumentos son inamovibles una vez que son aprobados por las instancias correspondientes, es decir Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva, según sea el caso, por lo que el “Manual de Políticas de Crédito”, que fue presentado tanto en la DC como el remitido con posterioridad al Tribunal Sancionador, es exactamente el mismo, señalando que pueden haber diferencias de forma pero que el documento en sí, no ha sufrido variación alguna, así como, que la proveedora es respetuosa de la normativa que tiene relación con su giro, entre ellas la LCU, particularmente lo estipulado en el artículo 5 referente a la segmentación de créditos, haciendo mención de lo que el Manual de Política de Crédito antes referido regula sobre los lineamientos específicos para la segmentación de su cartera de crédito, tales como: Punto 3. Destino el cual detalla los destinos de créditos por producto y el Punto 4. Montos, establece los montos de cada segmento, lo cual dependerá del tipo de producto, capacidad de pago y antigüedad del cliente en SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V.

Por otra parte, sostiene la proveedora que la LCU impone la obligación de incluir en la regulación interna los montos máximos de intereses de acuerdo a lo regulado por el BCR, refiriéndose a lo desarrollado en el Punto 8. Tasa de Interés del Crédito, con lo cual reitera que cumplen con las obligaciones de la LCU y que no existe ninguna infracción cometida al respecto.

Señala que el presente procedimiento es porque los créditos identificados bajo las referencias N° 0302825827 y N° 0600769745, fueron reportados por su mandante en el segmento 3) que se refiere a Créditos

para vivienda, excediendo la tasa de interés regulada, no obstante, ratifica lo expuesto en el escrito de aportación de pruebas, respecto que, conforme al monto del financiamiento tales créditos no corresponden al segmento 3) de “Crédito para vivienda”, sino que son créditos de Temporada y Oportunidad que son complementarios al producto principal que los clientes manejan, aclarando que no fueron examinados al momento que la DC realizó el proceso de revisión por no corresponder al período revisado, y que, por un error de digitación, fueron registrados en su sistema interno bajo el destino 32 denominado Mejoramiento de Vivienda, situación que considera se encuentra acreditada a partir de la documentación que forma parte de tales créditos —solicitud de préstamos y evaluación financiera—, misma que fue agregada al presente expediente.

En otro punto, agregó que ese tipo de inconsistencias de calidad de información, la Superintendencia del Sistema Financiero las reporta mensualmente a las Entidades Reguladas bajo el nombre de errores superables en su sistema validador, los cuales son corregidos por las instituciones y no implica una falta grave, por lo que, considera que con base al principio de igualdad no debe ser más que un error subsanable para su mandante.

Por todo ello, afirma que, conforme a lo regulado en el “Manual de Políticas de Crédito” y por el contenido de los expedientes, los citados créditos no están sujetos a la Tasa Máxima Legal indicada del 55.51% del segmento de vivienda, sino a la Tasa Máxima Legal de microcréditos multidesfino que, *para el período en cuestión era de 93.04%*, la cual es muy superior a la tasa de interés efectiva calculada por la DC para los 2 créditos de referencia N° 0302825827 de 73.34054% y N° 0600769745 de 76.66290%, en consecuencia, bajo ninguna perspectiva se pueden clasificar los cobros derivados de dichos créditos como usura en los términos prescritos por la respectiva ley.

Finalmente, aclara que la documentación que contiene un expediente de vivienda difiere a la que se agrega en los expedientes de préstamos para otros destinos, tal como sucede en los créditos antes referidos, mismos que contienen documentación que corresponde a un crédito de temporada y oportunidad en cumplimiento al número XI del “Manual de Políticas de Crédito”, asimismo, hace mención de las condiciones reguladas en el romano XVI. POLÍTICAS DE CREDITO-OPORTUNIDAD del referido manual y agrega el expediente No. 0600713813 asignado a la señora *_____*, el cual corresponde a un crédito de vivienda contratado en fecha 30/03/2017 con fecha de vencimiento del 02/10/2018 por un monto de \$1,000.00 dólares, ello con el objetivo de demostrar que la información y documentación que consta en el mismo, difiere del tratamiento y contenido al crédito de oportunidad referencia N° 0600769745, objeto de estudio del presente procedimiento y del cual la referida consumidora también es acreedora.

2. Por realizar cobros en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a la LPC (Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC).

Al respecto, señalan que su mandante establece claramente el cobro de gastos de intermediación de seguro denominado comisiones, amparados en el artículo 12-A de la LPC, por cuanto, presta un servicio

adicional a la cobertura de la póliza, pues en el caso de los microcréditos, no puede verse de la misma manera que la banca, ya que se generan más costos operativos, aclarando que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. atiende una población aproximada de 50,000 microempresarios, con rotaciones de crédito de un promedio de 2 veces por año, cuya logística de inscripción al seguro, control de expedientes, papelería y de reclamos con la compañía de seguros, es parte del servicio adicional que otorga, sin apoyo alguno por parte de la compañía aseguradora, incurriendo en costos operativos que justifican la comisión del 0.12%.

En ese sentido, reiteró que no existe infracción alguna ya que la contratación de la póliza colectiva de vida y de deuda es un servicio diferenciado de los servicios crediticios que ofrece, lo cual implica que por el alto número de clientes que ingresan, éstos pueden conseguir las tarifas lo más baratas posibles del mercado, generando beneficios a los referidos clientes, acotando que el tipo de sector que atienden es de alta vulnerabilidad a riesgos personales, con poco acceso a servicios de salud y expuestos a altos niveles de delincuencia, lo que hace que los indicadores de siniestralidad sean mucho más altos.

Asimismo, sostuvo que un crédito puede otorgarse sin la necesidad de un seguro de vida y de deuda, ya que incluso, éstos seguros son otorgados por un tercero, actuando su mandante como intermediaria, acotando que los clientes son informados de las condiciones tanto del crédito —intereses, plazo, fechas de pago, cuotas—, así como de las primas y características de los seguros, a través de una charla descrita en el “Manual de Políticas de Crédito” denominada “Charla de desembolso”, y que en el caso de los seguros, los clientes suscriben un contrato o una adenda al pagaré que contiene el cargo mensual en concepto de seguros expresado en términos porcentuales, los cuales forman parte de los documentos que se les comparten en el proceso de formalización del crédito.

En relación a las coberturas, refirió que el seguro de vida se hace efectivo cuando el cliente fallece o tiene invalidez total o permanente sobrevenida por enfermedades debidamente detalladas en la póliza, explicando que en el caso de fallecimiento del cliente, se indemniza al (a los) beneficiario (s) que haya (n) sido designado (s) al momento de contratar el seguro, por el monto otorgado del crédito vigente que posea a su favor y en caso de invalidez total o permanente, se indemniza parcialmente al mismo cliente.

En cuanto al seguro de deuda, expuso que la mayoría de los créditos que otorga son bajo la metodología grupal o solidaria, lo que significa que todos los clientes son garantes entre sí, de tal forma que, al fallar el cumplimiento de una cuota de un miembro del grupo, ésta es cubierta por el resto del grupo, señalando que, si bien en la actualidad la proveedora asegura la recuperación del saldo de la deuda por la cobertura de la compañía aseguradora, si existe un beneficio concreto y real hacia sus clientes, ya que el seguro releva de la responsabilidad de pago al cliente que sufrió el percance (invalidez) o del pago solidario a los clientes restantes del grupo (fallecimiento).

Por último, subrayó que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. anualmente busca la mejor opción en cobertura de pólizas de vida y de deuda de las compañías aseguradoras del mercado,

analizando aspectos como: edad, riesgos cubiertos, gastos funerarios, facilidad y cumplimiento de las indemnizaciones y mejores tarifas, las cuales son muy bajas en relación con las que cobra el sistema financiero, acotando que, su mandante efectúa mensualmente los reclamos por siniestros ocurridos a sus clientes, verifica que la compañía aseguradora haya cumplido con los pagos respectivos y que entre los beneficios alcanzados en favor de sus clientes se encuentran: cobertura hasta los 85 años de edad en caso de cliente recurrente, cobertura de suicidio, enfermedades preexistentes sin comprobación hasta \$3,000.00 y pagos por gastos funerarios a los familiares hasta por \$500.00, entre otros, razones por las cuales solicita en resolución final se exoneré a su mandante de los incumplimientos a la LPC.

VI. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el romano **II**, letra **D** de la presente resolución.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del 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*, el resaltado es nuestro.

Además, 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*”.

VII. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LPC

A. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C), AMBOS DE LA LPC.

Tal como consta en resolución de inicio (folios 2106-2115, tomo XII), a la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “(...) 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 están 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 (...)*”. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

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

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

Por otra parte, la LPC, en su capítulo III regula lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Así, el artículo 11 de la referida ley determina que los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en dicha ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas financieras, civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

En ese sentido, para efectos de determinar cobros indebidos por incumplimiento a la TML, este Tribunal, tendrá en cuenta las consideraciones siguientes:

Que el artículo 1 de la LCU, establece que dicha ley tiene por objeto proteger los derechos de propiedad y posesión de las personas.

Asimismo, el artículo 3 de la LCU, señala que dicha Ley “(...) se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes o servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero (...)”. Conforme a lo anterior, están sujetos al cumplimiento de la LCU, las casas de empeño, y en general cualquier persona natural o jurídica que preste dinero.

En el artículo 5 de la LCU, se establece la segmentación de créditos la cual permite la diferenciación de las tasas máximas de interés ofrecidas al público. Uno de los segmentos de crédito establecidos en el numeral 1) de dicha disposición son los créditos de consumo para personas naturales, los cuales se subdividen en créditos con orden de descuento y sin orden de descuento.

Respecto al crédito de consumo sin orden de descuento se establece que “*Es el crédito decreciente otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, en el que no se pacta una orden de descuento del salario del deudor, diferenciados en dos rangos (...)*”.

En relación al cobro de intereses, la LCU prescribe que, todos los créditos no podrán tener una Tasa de Interés Efectiva —en adelante TIE— mayor a la TML establecida por el BCR para cada segmento, a partir de la vigencia de dicha Ley, ya sea que, sean prestados por instituciones reguladas o no reguladas (casas de

empeño) y cualquier otro acreedor. Asimismo, se determina que cualquier tasa superior a la TML establecida por el BCR, será considerado interés usurero.

En ese sentido, el artículo 7 de la LCU, señala que: *“Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes”*. **Por consiguiente, el cobro de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación, constituye un cobro ilícito, consecuentemente, un cobro indebido.**

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC *“realizar prácticas abusivas”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar: (i) Que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) **que la tasa de TIE cobrada por la denunciada sea superior a la TML vigente al momento del otorgamiento del crédito**; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

B. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA D) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 12-A Y 19 LETRA A), TODOS DE LA LPC.

Por otra parte, a la proveedora denunciada se le atribuye también la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”* en relación al artículo 12-A de la misma ley, que establece: *“ Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)”*.

De lo expuesto, se colige que, **por servicio adicional**, se entenderá, aquél que es diferente del servicio principal contratado, no siendo suficiente con que reúna esa calidad o se describa como tal, sino también, que el proveedor proporcione tal servicio.

En ese sentido, si la comisión corresponde a una actividad que no constituye un servicio o es un servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, porque resulta necesario para que el contrato cumpla con su objeto, **el cobro de la misma no tiene razón de ser**, ya que no se trata de un servicio adicional.

Ahora bien, cuando se trate de recargos, su procedencia dependerá de que el cobro por los mismos corresponda o tenga como causa un incumplimiento contractual de parte del consumidor; y para tal efecto, se requiere, de forma indispensable, que dicho cobro haya sido previamente pactado en el contrato respectivo.

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

C. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental —relacionada con las posibles infracciones a la LPC relativas a posibles cobros indebidos en concepto de intereses y comisiones— consistente en:

- 1) Fotocopia certificada por notario de carta identificada bajo el número 0000007, emitida por el señor _____ en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018 (folios 20 y 21, tomo I), mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito efectuadas durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero —en adelante SSF— y que superan las TML vigentes entre junio y octubre de 2017, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. y que consta en el CD de folio 22 del tomo I, en el que se incluye el documento de Excel identificado como “*2 Operaciones de Crédito de No Supervisados deben ajustar tasas TML 10mo Cálculo*” y “*2 Operaciones de Crédito de No Supervisados que actualmente exceden TML 10mo Cálculo*”. En dicha base consta que 1,111 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10° cálculo.
- 2) Acta para el inicio de auditoría de verificación del cumplimiento de la LCU, LPC y otra normativa aplicable por parte de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. (folios 23-25, tomo I) y CD (folio 58, tomo I), que contiene la información presentada por la denunciada al BCR durante periodo de junio a noviembre de 2017, siendo estos seis archivos en formato text (.txt):

y
_____.
- 3) Base de datos incorporada en los CD's de folios 167 vuelto y 185, ambos del tomo I, las cuales fueron proporcionadas por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. a la DC en fechas 12/11/2018 y 23/11/2018, en las cuales se detallan en total 84,990 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales 17,936 no fueron reportadas al BCR —

1,143 corresponden a los meses entre junio y octubre de 2017 y 16,793 al mes de noviembre de 2017—.

- 4) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. de fecha 07/03/2019 (folios 1831-1833, tomo X). En la misma, los delegados de la DC informan:
- (i) De la auditoría iniciada en fecha 08/11/2018 para verificar el cumplimiento de la LCU, la LPC y otra normativa aplicable por parte de la referida proveedora, específicamente en 1,111 referencias crediticias que fueron reportadas por el BCR las cuales corresponden a créditos otorgados entre el 01/06/2017 al 30/11/2017.
 - (ii) Que la auditoría fue ampliada al universo de créditos otorgados por la proveedora durante el período en mención, los cuales *ascienden a 84,990 créditos* según la información proporcionada y analizada.
 - (iii) Que se incluyen en el universo de créditos auditados, 17,936 créditos que fueron efectivamente otorgados y no reportados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. al BCR, de los cuales 16,793 corresponden a créditos otorgados en el mes de noviembre de 2017 y 1,143 créditos a los meses de junio a octubre de 2017, aclarando que éstos fueron incluidos en la revisión con el objetivo de verificar el cumplimiento de la LCU en lo relacionado a la contratación y cobro de intereses, más no como parte del incumplimiento relacionado a la no remisión de los créditos correspondientes al mes de noviembre de 2017, ya que se reportó por la DC en un proceso distinto.

En relación a los objetivos del acta en mención, se dejó constancia de lo siguiente:

Objetivo a): que el proceso de revisión de los documentos e información de los expedientes de crédito fue realizado en las oficinas por la denunciada en el periodo del 08/11/2018 al 05/03/2019.

Objetivo b): SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entregó —entre otros— la siguiente documentación:

- Póliza ASSA Vida (folios 93-110, tomo I).
- En formato digital, un CD denominado “Archivos BCR JUN-NOV 2017 ENLACE 08/11/2018”, el cual contiene los créditos otorgados y reportados al BCR de junio a noviembre de 2017, según archivos detallados en el acta (folio 58, tomo I).
- En formato digital, mediante correo electrónico, 6 archivos de Excel correspondientes a la base de datos con la lista de las referencias de créditos que entregó al BCR por el período de junio a noviembre 2017, en las que incluyó los campos de GRUPO y PRODUCTO a cada crédito (CD de folio 167, tomo I)
- Manual de Políticas de Crédito (folios 116-164, tomo I).

- En formato digital, mediante correo electrónico, un cuadro de Excel que detalla mensualmente la cantidad de créditos y monto de otorgamiento del período en revisión; además, proporcionó a los delegados de la DC, una hoja impresa de la cabecera del sistema informático donde se ejemplifica la referencia 202038865 con el código 99 “Crédito / No Desembolsado”.
- En forma impresa, un documento sin nombre donde informa “Formas y aplicación de los pagos”, “Tasa de interés y otros cargos” y “Tabla de tasas de interés nominal”, así como, un disco compacto rotulado así: “Archivos DPC-JUN/NOV 2017 16/11/2018” el cual incluía 6 archivos que contienen las referencias de créditos enviados al BCR por el período de junio a noviembre 2017, en donde eliminó, modificó y/o corrigió, las operaciones duplicadas y operaciones con estado 99-crédito no desembolsado (Nota de folio 172, junto con CD de folio 173, tomo I).
- En formato digital, un CD rotulado así: “Otorgamientos de Créditos Junio 2017 Noviembre”, el cual incluía 6 archivos que desglosaban las bases de datos de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 solicitada en acta inicial literal “c”, además de entregar las fotocopias de una muestra de 12 créditos bajo las referencias consignadas en dicha acta, proporcionando vía correo electrónico, fotocopia en formato PDF de las facturas de cobro de los créditos antes indicados (Nota de folio 184, junto con CD de folio 185, tomo I).
- En formato digital, un CD rotulado así: “Pagos de Créditos JUN-NOV 2017/ 27/nov/2018 ENLACE”, el cual incluía 6 archivos que desglosaban las bases de datos de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 solicitada en acta inicial literal “c” (Nota de folio 800, junto con CD de folio 801, tomo IV).
- En formato digital, un CD rotulado así: “Estados de Cta Tablas Amortización 11/Dic/2018 ENLACE” el cual contenía las tablas de amortización y estados de cuentas de 5 créditos, cuyas referencias se detallan en el acta en mención, junto con la entrega en físico de fotocopias de los expedientes de dichos créditos y de facturas de abono de los mismos (Nota de folio 808, CD de folio 809, tomo IV, y documentación de folios 811-1033, tomos IV, V y VI).
- Entrega de información correspondiente a los pagos por los créditos otorgados en período junio hasta noviembre de 2017, en la forma solicitada en el acta inicial literal “c”, en la que incorporó los campos “fecha facturación” y “fecha estado cuenta” (Nota de folio 1047, junto con CD de folio 1048, tomo VI).
- Finalmente, en un solo acto, la proveedora proporcionó: fotocopia de 51 expedientes de crédito de las referencias de crédito detalladas en nota de requerimiento UAC-DVM-

ENLACE-03 (folios 1078-1746, tomos VI al IX; fotocopia de póliza de seguros contratada con Pan American Life, S.A. (folios 1823-1830, tomo X); base de datos en electrónico por medio de disco compacto CD rotulado “Informes de cobertura seguros-NOV/17 a OCT/18 ENLACE” (folio 1748, tomo IX) con la información remitida a ASSA VIDA, S.A. de los meses de noviembre 2017 a octubre 2018, junto con las fotocopias de los comprobantes de crédito fiscal emitidos por la aseguradora ASSA VIDA, comprobantes de pagos correspondiente a las primas de seguro, partidas contables con el registro de pago por la prima de seguro, todo lo anterior del período del noviembre 2017 a octubre 2018 (folios 1750-1822, tomos IX y X); detalle de registros contables con las comisiones de seguro correspondientes al mes de diciembre 2017 mediante disco compacto CD rotulado “SFE Comisiones Seguros Dic-17” (folio 1749, tomo IX); nota de justificación (folios 1073 y 1074, tomo VI) y documentación electrónica por medio de un disco compacto CD rotulado “Datos DC-Diferencias 04/MAR/2019” (folio 1075, tomo VI), con la que según la proveedora da respuesta a las observaciones realizadas a las diferencias en la cantidad de créditos en las bases de datos, las cuales están detalladas en la Nota UAC-DVM-ENLACE-03 de folios 1069-1072, tomo VI.

Objetivo c): se hace constar que se encontraron inconsistencias entre la información que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entregó al BCR correspondiente a los créditos otorgados y la verificada por los delegados de la DC correspondiente al período del 01/06/2017 al 30/11/2017, así como inconsistencias en la documentación revisada, detallando como posibles incumplimientos —entre otros— los siguientes:

- **A la LPC:** el porcentaje cobrado en concepto de seguros por parte de la proveedora a los usuarios, difiere de las tasas por millar cobradas por la aseguradora.
- **A la LCU:** posible cobro indebido de intereses, resultante de haber pactado y cobrado una TIE mayor a la TML vigente a la fecha de otorgamiento.

Objetivo d): se dejó constancia que se explicó a los representantes de la denunciada:

- La plantilla de cálculo que es utilizada por el BCR para la determinación de la TIE.
- Que para determinar el cálculo de la TIE y su comparación con la TML vigente, se utilizó como ejemplo las referencias de 5 usuarios detallados en el Anexo 2 denominado “Plantilla de cálculo de Tasa de Interés Efectiva Anual-BCR” de dicha acta (folio 1839, tomo X), observando en el desarrollo de tales ejemplos, que existen créditos que sobrepasan la TML vigente a la fecha de otorgamiento del mismo, omisión e inconsistencias en la información reportada, explicando el ajuste que debe realizar a la

tasa de interés nominal anual a fin de que se cumpla con la TML vigente a la fecha de otorgamiento.

- La metodología que utiliza la DC para la reconstrucción del universo de créditos otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, para lo cual se utilizó la base de datos de los pagos realizados por consumidores (CD de folio 1048, tomo VI).
- Finalmente se requirió, entre otros, que revise el código de segmento que asigna a los créditos, considerando el destino del crédito para lo cual debe definir políticas según lo dispuesto en el artículo 5 inciso final de la LCU, así como, la corrección en la forma en que reporta “la forma de crédito” y el monto de la cuota a cobrar, la cual debe incluir únicamente capital e interés, y en otros cargos incluir otros servicios prestados por la sociedad o por terceros como el caso de la cuota de seguro según lo establecido en la póliza colectiva de vida y deuda vigente.

5) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU en proveedores que prestan servicios financieros no supervisados por la SSF (folios 1843-1877, tomo X) emitido en fecha 29/03/2019, por la Unidad de Auditoría de Consumo —UAC— de la Dirección de Vigilancia de Mercado —DVM—, por medio del cual, se establece:

(i) Romano V, apartado 5.4 Cartera de Créditos a evaluar en el período de verificación:

- Que la DC recibió del BCR un reporte de 1,111 operaciones crediticias únicas, que dicho Banco reportó a la DC con TIE superior a la TML vigente y publicada por el BCR al 10mo cálculo, correspondiente a créditos otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 (CD de folio 22, tomo I); aclarando que la DC comprobó que 60 corresponden a créditos no desembolsados, por lo que el total de créditos reportados por el BCR con posible usura era de 1,051 créditos.
- Que la DC solicitó a la proveedora la información del total de créditos otorgados durante el periodo del 01/06/2017 al 30/11/2017, entregando SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. un total de 84,990 operaciones de crédito, que resultaron de la consolidación y depuración de las bases de datos de información realizadas por la DC a partir de los CD's de folios 167 vuelto y 185, tomo I.
- Que entre los 84,990 créditos, se encuentran 17,936 créditos que la proveedora no informó al BCR, de estos 1,143 créditos corresponden a los meses entre junio y octubre de 2017, y 16,793 otorgados en noviembre de 2017, aclarando que de los 84,990 créditos, la sociedad ya ha depurado 3,770 créditos que no fueron desembolsados y que por error fueron reportados al BCR, situación que fue verificada por la DC.

- Que como parte de la revisión y análisis de la información, se identificaron incumplimientos a la LCU y LPC en la totalidad de los créditos, entre otros no menos importantes, la DC constató que la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entregó de forma parcial al BCR la información de las operaciones de crédito, así como se detectó un error en la asignación del segmento del crédito que se reportó a la institución bancaria.
- (ii) Romano VI, apartado 6.2 Proceso de verificación: Que en fecha 08/11/2018, la UAC de la DVM inició auditoría a la denunciada, según consta en acta de folios 23-25, tomo I. En tal sentido, la DC solicitó a la denunciada la información total de créditos otorgados durante el periodo comprendido entre el 08/11/2018 al 04/03/2019 (**Cuadro 1.** Cantidad de créditos otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entre junio 2017 y noviembre de 2017, folio 1849 vuelto, tomo X.).
- (iii) Romano VII, apartado 7.1 Tratamiento de la información:
- La DC constató que la denunciada envió la información crediticia (componentes de la fórmula para el cálculo de la TIE) considerando los campos solicitados y generando un archivo desde su propio sistema informático, para luego cargarlo a la plataforma del BCR.
 - Que para el cálculo de la TIE, la DC utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR (folio 1852 vuelto, tomo X), así como, la plantilla del BCR —donde se desarrolla la fórmula vigente para el cálculo de la TIE—, disponible en la página web de dicho banco www.bcr.gob.sv, misma que es desarrollada en el referido apartado.
- (iv) Romano VII, apartado 7.2 Verificación de la tasa de interés efectiva anual: Se confirmó, como resultado de la revisión de los expedientes —60 referencias de créditos— que el segmento informado no tiene relación con el destino del crédito, por lo que, al realizar el proceso de reconstrucción de la TIE, **la DC determinó que 51 créditos otorgados durante el período auditado, superan la TML**, requiriendo a la proveedora la fotocopia de los mismos, siendo ésta la muestra 3. (detallado en el Anexo 2. Cuadro 23.A) del referido informe, folios 1876 vuelto y 1877 frente, tomo X).
- (v) Romano VII, apartado 7.3 Proceso de reconstrucción y método de cálculo de intereses nominales y moratorios:
- Que previo al proceso de reconstrucción del total de los créditos evaluados, para los 51 créditos identificados con TML superior a la vigente en la fecha de otorgamiento, se procedió a recalcular la cuota de crédito, considerando las correcciones realizadas por la proveedora a la información de otorgamientos del crédito, de tal forma que al calcular

la tasa de interés efectiva anual con dichos cambios, la referida tasa corresponda a la TML vigente a la fecha de otorgamiento del crédito.

- Que el total de créditos recalculados en cuanto al cobro de intereses se realizó **a un total de 84,982 créditos de 84,990 registrados en la base de datos**, ya que los restantes 8 créditos fueron separados del recálculo por tratarse de créditos en los que no se encontró ningún registro de pago.
- Que el proceso de recálculo en el universo de la cartera de créditos de la proveedora, se realizó conforme a los criterios desarrollados en el referido apartado, reiterando la DC que tal universo está compuesto por 84,808 créditos reportados en la base proporcionada en fecha 23/11/2018 (CD de folio 185, tomo I) y por 182 créditos de la base proporcionada en fecha 12/11/2018 (CD de folio 167 vuelto, tomo I), determinando éstos últimos créditos de la vinculación a la base de pagos (**Cuadro 6. Resumen de la cantidad de créditos por base de datos que componen el universo de créditos otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017, folio 1858, tomo X).**
- Que para reflejar la cantidad de clientes del total general, la DC contó a un cliente más de una vez; lo anterior, debido a que un mismo cliente puede encontrarse o tener nuevos créditos en diferentes meses, y también puede encontrarse en las 2 bases de datos reflejadas en el **Cuadro 6** antes referido.
- Que la cantidad de clientes en definitiva totalizados es de 45,448 con 84,982 créditos recalculados, mismos que se ven reflejados en el **Cuadro 7. Resumen de la cantidad de créditos recalculados por la Defensoría del Consumidor, otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 y Cuadro 8. Resumen de la segregación de los créditos recalculados por la Defensoría del Consumidor otorgados por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 (folios 1858 vuelto y 1859 frente, respectivamente, tomo X).**
- Que la DC, en 47 de los 51 créditos con tasa nominal ajustada por la DC previo al recálculo realizado por la institución, comprobó el cobro indebido por un monto de \$626.91 dólares debido a que **SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. contrató y cobro una TIE anual superior a TML vigente en la fecha de otorgamiento, incumpliendo de esta forma lo establecido en la LCU y en consecuencia a lo establecido en la LPC**, información que consta en el Anexo 4 y Anexo 5 del informe, folio 1878 frente y vuelto, tomo X.

(vi) Romano VII, apartado 7.4 Proceso de reconstrucción y metodología de cálculo de seguro de vida/deuda:

- Que la proveedora cobra a sus clientes en concepto de seguro de vida y deuda una cuota fija sin considerar la tarifa definida en la póliza colectiva, situación advertida en el informe de auditoría externa del año 2017 (folios 59-82, tomo I) que dice: “Se reconoce por comisión una proporción del cobro de seguro de vida y deuda, el cual es pactado al inicio del otorgamiento del préstamo, (...) Esta comisión es reconocida en resultados de acuerdo al plan de pagos de las cuotas programadas”.
- Que la DC procedió a recalcular el cobro del seguro, por considerar que la proporción del seguro que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. cobra en concepto de comisión, encaja en un cobro indebido ya que no es un servicio realmente prestado al consumidor, más bien éste es prestado por un tercero, una sociedad legalmente establecida para ello y sobre el cual existe una póliza que establece las tarifas a cobrar, proceso realizado conforme a la fórmula establecida en las pólizas y a las consideraciones detalladas en dicho apartado.

(vii) Romano VIII, apartado 8.1.3 Se comprobó inconsistencia en la información de las operaciones crediticias que la sociedad Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V. remitió al BCR:

- Que el proceso de revisión se realizó por medio de la constatación y análisis de la información en las bases de datos proporcionadas y de la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos, para lo cual se seleccionó una muestra de 111 créditos otorgados durante el período evaluado, lo que permitió identificar inconsistencias en la información que la entidad remite al BCR a efecto que dicha institución bancaria calcule la TML vigente.
- Mediante el uso de la metodología descrita en el romano VII del informe, *la DC comprobó que en 51 créditos la tasa de interés efectiva anual pactada y cobrada, sobrepasaba la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los créditos*, los cuales corresponden al complemento de créditos otorgados por la entidad entre junio y noviembre de 2017 identificados por la DC, es decir, que no forman parte de las 1,111 referencias de crédito que originalmente reportó el BCR a la DC.
- Que para la comprobación de las irregularidades, se tomaron a manera de ejemplo, la información de 5 créditos, estableciendo que en relación al **Componente: Segmento del Crédito**, la proveedora reportó al BCR 67,054 créditos otorgados con un código de segmento diferente al proporcionado en la base de datos que entregó a la DC, esto por encontrarse mal clasificados, lo cual consta en el **Cuadro 10. Diferencias en el código**

de segmento de los créditos reportados al BCR por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., folio 1861, tomo X.

- Que la proveedora denunciada utiliza una *forma contraria* a la establecida en el artículo 6 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura —en adelante NTLCU—, para reportar el segmento de crédito al BCR, ya que la misma requiere identificar el destino de las operaciones de crédito que se otorguen a los clientes de acuerdo a los segmentos indicados en el artículo 5 de la LCU.

(viii) Romano VIII, apartado 8.1.4 Cobro indebido de intereses por un monto de US\$626.91 resultante de haber pactado y cobrado una tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación, en 47 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017:

- Que la DC considerando el artículo 11 y el segundo inciso del artículo 12 de la LCU, así como la metodología definida en el apartado 7.3 de dicho informe, realizó el recálculo de 47 créditos que se detectaron con TIE superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento, determinando un cobro indebido por un valor de \$626.91, para lo cual se utilizó la tasa de interés nominal anual ajustada, según se detalla en el apartado letra C del **Cuadro 15**. Determinación de la diferencia entre la tasa de interés efectiva anual pactada por ENLACE, versus la TML vigente a la fecha de otorgamiento de crédito (folio 1863 vuelto, tomo X).
- Que según el **Cuadro 16**. Resumen del cobro indebido realizado por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. en créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, se determinó que fueron a 42 clientes con 47 créditos a los que se les cobró indebidamente un monto de \$626.91 dólares, cuya determinación consta en el **Cuadro 17**. Determinación del cobro indebido realizado por ENLACE en 47 créditos pactados con tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento, ambos cuadros a folio 1864 vuelto, tomo X.

(ix) Romano VIII, apartado 8.2.1 Cobro indebido de seguro de vida y deuda por un monto de \$126,075.13 dólares resultante de cobrar una tarifa distinta a la establecida en la póliza de seguro colectivo, en 84,740 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017:

- Que la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. cobra a los deudores un valor fijo de seguro de vida y deuda pactado en la adenda al pagaré sección “Otras consideraciones” del literal a) donde se establece: “Ambos seguros generan un cargo en concepto de comisión del 0.12% mensual, el cual será aplicado en cada cuota del crédito, según frecuencia del pago”.

- Que la comisión para el caso del seguro de deuda, no se calcula considerando el saldo después de pago y que la forma del cálculo tanto para el seguro de deuda como para el seguro de vida, se realiza de la siguiente manera: El “monto otorgado” por “la comisión de seguro”, se divide entre 30 y luego se multiplica por la periodicidad de pago en días, dicho valor resultante es el que se cobra en cada pago.
- Que la referida “fórmula” contradice a la forma de cálculo y tarifa por millar pactada y pagada entre la proveedora y la respectiva aseguradora, tal como se menciona en la póliza de seguro con ASSA VIDA, S.A. (folios 93-110, tomo I), la cual establece una tasa por millar mensual de 0.354 para el seguro de vida y deuda; y la póliza de PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE EL SALVADOR (folios 1823-1830, tomo X), establece una tarifa por millar mensual de 0.51 para seguro de deuda y 0.24 para seguro de vida.
- Que para ambas aseguradoras la condición de cálculo es de forma mensual sobre el valor del monto otorgado para el caso del seguro de vida y sobre saldo para el caso del seguro de deuda, cálculo realizado a fin de mes por la tarifa por millar correspondiente.
- Que la DC, a partir de la información proporcionada por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., elaboró con 4 casos ejemplo —referencias: 0202025923, 0202026018, 0202026434 y 0202031611—, la forma metodológica de cálculo de seguro cobrado a los usuarios, el cual se detalla en el **Cuadro 18**. Forma Metodológica de cálculo de seguro cobrado a los usuarios por ENLACE (folio 1865 vuelto, tomo X), aclarando que la proveedora al momento de reportar y pagar a la aseguradora correspondiente lo realiza en apego a los términos pactados en la póliza de seguros, situación que consta de folios 1747-1822, tomos IX y X.
- Que los referidos 4 créditos ejemplo, sirvieron de base para revisar y comparar lo cobrado a cada usuario —lo cual se detalla en cada estado de cuenta— y lo reportado a la aseguradora según el detalle del informe de cobertura, arrojando como resultado una diferencia de \$8.84 dólares entre lo cobrado por la proveedora y lo reportado a la aseguradora, conforme a lo consignado en el **Cuadro 20**. Detalle de lo cobrado a cada usuario por ENLACE y lo reportado y pagado a la Aseguradora (Folio 1866, tomo X).
- Que a partir del tal análisis, la DC realizó un recálculo del universo de 84,982 créditos, utilizando la metodología descrita en el apartado 7.4 del informe, *dando como resultado un posible cobro indebido de \$126,075.13 en 84,740 referencias de créditos correspondientes a 45,335 clientes*, cuyo resumen se detalla en el **Cuadro 21**. Determinación del cobro indebido realizado por ENLACE bajo el concepto de seguro

vida/deuda (folio 1867, tomo X), así como en el Anexo 6 ubicado en el CD de folio 1878 del mismo tomo.

- Que la proveedora registra el monto cobrado mensualmente a los clientes en concepto de seguro de vida/deuda en la cuenta contable de ingreso, a pesar que se trata de un servicio que no presta, lo cual fue acreditado por la DC a partir del informe de auditoría externa (folios 59-82, tomo I) y el Balance de Comprobación del mes de diciembre de 2017, entregado por la proveedora en un CD rotulado “SSF_comisiones_seguros_DIC-17” que contiene un archivo en Excel denominado “Analíticos-Cuenta Comisión Seguros Dic-17” (Folio 1749, tomo IX).

(x) Romano IX. Relativas a la verificación del cumplimiento de la LCU. Se concluyó que: *SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. pactó y cobró en 47 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, una tasa de interés efectiva anual superior a la tasa máxima legal publicada por el BCR y vigente al momento del otorgamiento de los créditos, como consecuencia de ello, cobró indebidamente a 42 usuarios un total de \$626.9 (...).* Es importante mencionar que, por efecto de la prescripción establecida en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó, que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 07/08/2018 al 17/11/2018, quedando la delimitación del objeto del presente procedimiento, al cobro de la cantidad de **\$100.82** dólares, que corresponden a un total de 2 créditos, según se estableció en la resolución de inicio de folios 2106-2115 BIS, tomo XII.

(xi) Romano IX. Relativas a la verificación del cumplimiento de la LPC. Se concluyó que de acuerdo a la LPC se han afectado los intereses económicos de los usuarios de créditos de la sociedad *SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V.* debido al *cobro indebido por un monto de \$126,075.13 resultante de cobrar una comisión en concepto de seguro de vida/deuda, utilizando una tarifa y una metodología de cobro diferente a la establecida en la póliza de seguro colectivo de vida y deuda, en 84,740 créditos de 45,335 usuarios, contratados entre junio y noviembre de 2017 (...).* Es importante mencionar que, por efecto de la prescripción establecida en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó, que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 07/08/2018 al 22/11/2018, quedando la delimitación del objeto del presente procedimiento, al cobro de la cantidad de **\$22,658.15** dólares, que corresponden a un total de 4,718 créditos, según se estableció en la resolución de inicio de folios 2106-2115 BIS, tomo XII.

6) Fotocopias simples de Oferta de Seguro Colectivo de Deuda y de Póliza Colectiva de Vida Deuda Decreciente N° 09B544 que contiene las Condiciones Generales, Particulares y Especiales,

Cobertura de Gastos Funerarios y Anexo de Arbitraje con vigencia del 01/03/2017 al 01/03/2018 (folios 93-110, tomo I), emitidos por la aseguradora ASSA VIDA, S.A. a nombre de la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., documentos con los que se acredita que la proveedora pactó una *tasa por millar mensual de 0.354%*, la cual estaba sujeta a que la contratación del seguro fuera de carácter obligatorio para todos los deudores de la proveedora (Oferta de Seguros, romano X. Tasa por millar mensual) y cuya prima resultaría de aplicar las tarifas mensuales por millar detalladas en las Condiciones Particulares de la Póliza, al monto total de las sumas aseguradas que correspondían al saldo total de la deuda, según lo indicado en las declaraciones mensuales (Condiciones Generales de la póliza, Cláusula Décima Tercera-Pago de primas).

- 7) Fotocopias simples de Oferta de Seguro Colectivo de Saldos Deudores Deuda y de Póliza Colectiva que contiene las Condiciones Generales, Cláusulas Especiales y Generales de la misma con vigencia del 01/03/2018 al 01/03/2019 (folios 1823-1830, tomo X), emitidos por la aseguradora Pan-American *Life Insurance* de El Salvador a nombre de la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., documentos con los cuales se comprueba que la aseguradora presentó una oferta bajo la estructura de 2 pólizas, conforme a lo siguiente:

- (i) SALDOS INSOLUTOS (Se otorga Vida, ITP —Incapacidad Total y Permanente— y Gastos Funerarios):

TARIFA Y FORMA DE PAGO MENSUAL		
Tarifa por Millar	Volumen del Seguro	Total Prima estimada
0.51	\$24,181,103.97	\$12,332.36

- (ii) SALDOS INSOLUTOS (Se otorga Vida más ITP —Incapacidad Total y Permanente—):

TARIFA Y FORMA DE PAGO MENSUAL		
Tarifa por Millar	Volumen del Seguro	Total Prima estimada
0.24	\$35,196,055.55	\$8,447.05

- 8) Fotocopia de Manual de Políticas de Crédito. Procesos de Negocios. Versión 3 emitida por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. (folios 116-164, tomo I; y folios 2553-2602, tomo XIV), con fecha de autorización por Junta Directiva del mes de febrero 2017, en la que se detallan los lineamientos específicos en los diferentes productos financieros que ofrece al segmento de la población que atiende.

- 9) Original de expedientes asignados a los consumidores: asignado al N°
 0302825827 y de la señora asignado al N° 0600769745 (Folios
 2603-2622, tomo XIV).

10) Certificación del proceso del trámite de seguro de vida y deuda emitida por la Gerencia Financiera y Auditoría Interna de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. (folios 2652 y 2653, tomo XIV) en el que establecen:

- (i) Que no se encuentra autorizada para actuar como compañía de seguros y ofrece pólizas de cobertura a sus clientes.
- (ii) Que anualmente contrata una póliza de seguros colectiva de vida y deuda para sus clientes con una compañía de seguros debidamente autorizada por la SSF.
- (iii) Que dicha póliza no cubre gastos administrativos por la gestión de intermediación que realiza entre los que se encuentran: completar formulario “solicitud cesión de beneficiarios”, control y registro contable, liquidez y proceso de reclamos por siniestros.

11) Fotocopia simple de “Adenda a Pagare” (folio 2121, tomo XII), documento que es emitido por la proveedora a sus clientes con el objetivo de informar:

- (i) Que el crédito otorgado cuenta con un *Seguro de vida* con cobertura de muerte natural, homicidio, suicidio e invalidez total o permanente para deudores hasta 75 años de edad.
- (ii) Que dicho seguro estará activo durante el plazo de vigencia del crédito y que el monto asegurado asciende al valor original del crédito otorgado.
- (iii) Que el crédito otorgado también cuenta con un *Seguro de deuda*, que en caso de fallecimiento del deudor por cualquiera de las causas antes señaladas, cancela la deuda vigente al momento del fallecimiento del asegurado.
- (iv) Que *ambos seguros generan un cargo en concepto de comisión del 0.12% mensual, el cual será aplicado en cada cuota del crédito*, según frecuencia de pago.

D. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) Y ARTÍCULO 44 LETRA D) EN RELACIÓN A LOS ARTÍCULOS 12-A Y 19 LETRA A), TODOS DE LA LPC.

1. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC.

En el caso particular, la Presidencia atribuye a la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, reclamando supuestos cobros indebidos *por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR*, en un total de 2 créditos por la cantidad de \$100.82 dólares, cuyo el último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 17/11/2018, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, con base en los elementos probatorios señalados en la letra C. del presente romano, ha quedado comprobado:

- a) Que la proveedora se encuentra inscrita en el servicio de Registro de Acreedores del BCR — base de datos en la que se registran las entidades o personas no supervisadas sujetas a la LCU según el artículo 3 letra q) de las NTLCU, bajo el código ; en consecuencia, se encuentra obligada a *cumplir* con la LCU, así como, con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR.
- b) Que la proveedora tiene como finalidad principal, entre otras, la de contribuir a mejorar la calidad de vida y desarrollo económico de los pobres, en particular del sector de la micro y pequeña empresa de El Salvador a través de facilitarse el acceso a recursos económicos, *mediante la intermediación financiera*, asimismo, *dar y recibir préstamos* y realizar todas aquellas operaciones de índole financieras y económicas, que no sean de exclusividad de aquellas instituciones reguladas por las leyes bancarias, anexas y conexas y que se encuentre autorizada a realizar; en consecuencia, se encuentra obligada a reportar al BCR la *información veraz y fidedigna* en los períodos regulados en la ley.
- c) Que la DC, a partir de la revisión y análisis de la información, *detectó un error* en la asignación del segmento del crédito que reportó la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. al BCR, determinando conforme a lo consignado en el apartado 8.1.3 del Informe de resultados de verificación de cumplimiento (folios 1843-1877, tomo X) que la proveedora reportó al BCR 67,054 créditos otorgados con un código de segmento diferente al proporcionado en la base de datos de créditos otorgados que entregó a la DC, lo cual se debió a mala clasificación efectuada por la misma, situación que fue *reconocida* por la proveedora en la nota de fecha 04/03/2019 (folios 1073-1075, tomo VI) —emitida en virtud del requerimiento efectuado por la DC en fecha 21/02/2019, folios 1069-1072, tomo VI—, estableciendo que *se encontraron algunos productos clasificados erróneamente, pero que fueron corregidos a partir del 2do semestre del año 2018*.
- d) Que la proveedora otorgó créditos a los consumidores: asignado al N° 0302825827 y de la señora asignado al N° 0600769745 (folios 2603-2622, tomo XIV), respecto de los cuales la DC ha verificado que:
- El crédito referencia N° **0302825827**, fue inicialmente informado al BCR —dentro de un universo de 1,854 créditos— bajo el segmento 51 y posteriormente, informado a la DC *bajo el segmento 32: VIVIENDA*, es decir *con modificación en el segmento del crédito* —luego de la corrección efectuada por la proveedora—; y que,
 - El crédito bajo referencia N° **0600769745**, no se encuentra dentro del universo de 1,854 créditos, por cuanto la proveedora no remitió al BCR ninguna información de los créditos contratados en el mes de noviembre de 2017; no obstante, posteriormente fue

reportado a la DC *bajo el segmento 32: VIVIENDA*, lo anterior conforme a la base de datos recibida el 23/11/2018, CD de folio 185.

e) En relación a las condiciones de los mismos, a partir de los documentos que la proveedora presentó ante este Tribunal, verificó lo siguiente:

NOMBRE CONSUMIDOR	REFERENCIA CRÉDITO	FECHA DE OTORGAMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO DE OPERACIÓN	MONTO	PLAZO	TASA INTERES ANUAL	FOLIOS
	302825827	12/0/2017	17/09/2018	Crédito Temporada	\$600.00	12 mensual	54%	2604-2612, tomo VI
	600769745	24/11/2017	17/11/2018	Crédito Consumo	\$500.00	12 mensual	56%	2613-2622, tomo VI

*Se consigna en la solicitud del crédito, literalmente: *Cliente solicitó crédito ya que lo están sacando de la casa que cuida de la hermana ya que ha sido embargado (sic)*, folio 2607 vuelto, tomo VI

**Se consigna en el formulario de solicitud para créditos de oportunidad, de forma ilegible: *Se recomienda la aprobación ya que el cliente tiene la necesidad del crédito y le urge terminar la construcción ya que se le inunda la casa que (sic) (...)*, folio 2616 vuelto, tomo VI.

f) Que la DC comprobó, mediante el proceso de reconstrucción en los 2 créditos referencias N° 0302825827 y N° 0600769745 reportados bajo el segmento de VIVIENDA —aplicando el proceso de reconstrucción y método de cálculo de intereses nominales y moratorios conforme a la metodología descrita en el romano VII del Informe de resultado de verificación de cumplimiento de la LCU (folios 1852 vuelto al 1859 frente, tomo X)— que la proveedora realizó el cobro indebido de una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos, en contravención a la LCU y la LPC por un monto de **\$100.82 dólares**, ya que, conforme a la tabla publicada por el BCR, *la TML para los créditos vivienda vigente entre julio y diciembre de 2017 era de 55.51%*; sin embargo, la DC comprobó que la TIE aplicada por la proveedora en el crédito referencia N° 0302825827 *era de 73.34054%* y en el crédito referencia N° 0600769745 *era de 76.66290%*, **superando en ambos casos la TML publicada por el BCR.**

En el cuadro siguiente, se presenta únicamente la información de los 2 créditos reconstruidos y que forman parte del objeto de estudio del presente procedimiento, en los que se identificó el cobro de intereses superiores a la TML vigente en contravención al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme a los resultados del informe de resultados antes referido:

Crédito Referencia	Codigo Cliente	Cantidad Pagos	Fecha de último Pago	Pagos	Recalculo Defensoría				Prelación de pagos ENLACE				Diferencias / Cobro Indebido			
					L.mora (DC)	Intereses corrientes (DC)	abono a capital (DC)	Saldo (DC)	Interés Mora (ENLACE)	Interés Corriente (ENLACE)	Capital (ENLACE)	Saldo (ENLACE)	Interés Mora (Dif)	Interés Corriente (Dif)	Capital (Dif)	Saldo (Dif)
302825827	166183	12	28/09/2018	\$ 803.04	\$ 6.23	\$ 146.56	\$ 650.24	\$ (50.24)	\$ 7.26	\$ 195.78	\$ 600.00	\$ -	\$ (1.03)	\$ (49.22)	\$ 50.24	\$ (50.24)
600769745	176368	12	17/11/2018	\$ 656.88	\$ -	\$ 106.30	\$ 550.58	\$ (50.58)	\$ -	\$ 156.88	\$ 500.00	\$ -	\$ -	\$ (50.58)	\$ 50.58	\$ (50.58)
Total general												\$ (1.03)	\$ (99.79)	\$ 100.82	\$ (100.82)	

Fuente: Archivo digital en formato Excel denominado C-26 A-Resumen por Cliente LCU-Recal TS, contenido en el CD de folio 2115 BIS, tomo X.

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. (el saldo cobrado) existió una clara diferencia con los recálculos de los intereses realizados por la DC, debido a que la denunciada cobró intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

Es oportuno advertir, que la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. por medio de los escritos de folios 2548-2552, tomo XIV, aceptó y reconoció que la inconsistencia cometida respecto a la información ingresada al sistema del BCR, se debió a que se *digitó de forma incorrecta la clasificación del destino del préstamo*; sin que esto implique que estos sean créditos de mejoramiento de vivienda, situación que reitera en su escrito de folios 2705-2714, tomo XIV.

No obstante, en ambos escritos afirma que, a partir de lo regulado en el “Manual de Políticas de Crédito” y por el contenido de los expedientes, los citados créditos no están sujetos a la TML indicada del 55.51% del segmento de vivienda, sino a la TML de microcréditos multidesfino que, *para el período en cuestión era de 93.04%*, la cual es muy superior a la TIE calculada por la DC para los 2 créditos objeto de estudio, lo anterior por cuanto el crédito referencia N° 0302825827 corresponde a un crédito de temporada y el crédito referencia N° 0600769745 a un crédito de oportunidad, reiterando que bajo ninguna perspectiva se pueden clasificar los cobros derivados de dichos créditos como usura en los términos prescritos por la respectiva ley.

Al respecto, es importante referirnos a lo consignado en el artículo 5 numeral 3) de la LCU, el cual establece y define la *segmentación de los créditos*, en cuanto a la definición del Crédito para Vivienda, el cual se divide de la siguiente forma:

- *Crédito para la adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente: Es el otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de vivienda, la adquisición de terreno y la construcción de vivienda (...).*
- *Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual: es el otorgado a personas naturales para la ampliación, remodelación o reparación de viviendas (...).*

Por su parte, el Manual de Políticas de Crédito (folios 2553-2602, tomo XIV), establece que el producto VIVIENDA INDIVIDUAL tiene como destinos:

- Mejora de vivienda o de local comercial: reparación, ampliación, compra de materiales y pago de mano de obra.
- Introducción de servicios básicos en la vivienda, pago para introducir el servicio y pago por costos de instalación con la mano de obra.
- Compra de lotes o vivienda, complemento de vivienda o lote.

En ese orden, según lo planteado por la proveedora, existe error en la clasificación de los créditos del segmento vivienda —*error que fue modificado en una ocasión previa en virtud de las observaciones realizadas por la DC durante la auditoría*—, ya que a su criterio, los créditos objeto de análisis realmente corresponden al segmento *microcréditos multidesfino*; sin embargo, de la documentación que conforma cada uno de los expedientes de los 2 consumidores (folios 2604-2622, tomo XIV), se advierte que los mismos poseen características propias que sí encajan con las establecidas en la LCU para el segmento de VIVIENDA, entre las que se advierten, las señaladas por la propia proveedora en las solicitudes de crédito de la siguiente forma:

- Se consigna en la solicitud de la señora [redacted] asignado —crédito N° 0302825827— literalmente: *Cliente solicitó crédito ya que lo están sacando de la casa que cuida de la hermana ya que ha sido embargado (sic)*, folio 2607 vuelto, tomo VI
- Se consigna en el formulario de la señora [redacted] —crédito N° 0600769745—, de forma ilegible: *Se recomienda la aprobación ya que el cliente tiene la necesidad del crédito y le urge terminar la construcción ya que se le inunda la casa que (sic) (...)*, folio 2616 vuelto, tomo VI.

En consecuencia, la infracción atribuida no fue desvirtuada por el apoderado de la denunciada, teniendo por válido el cobro indebido generado en concepto de intereses superiores a la TML vigente al momento de contratación, ya que la TML que correspondía aplicar a los créditos antes referidos, **por tratarse de créditos que pertenecen al segmento vivienda** y no al segmento de *microcréditos multidespacho* como pretende hacer ver la proveedora, era la de 55.51% conforme a las tasas de interés máximas publicadas por el BCR para el período objeto de estudio, lo anterior conforme al siguiente link: <https://www.bcr.gob.sv/2021/06/08/tasa-de-interes-maxima-semester-1-2017-vigente-de-julio-2017-a-diciembre-2017/>, y no la TML de **73.34054%** al crédito N° 0302825827 y la de **76.66290%** en el crédito referencia N° 0600769745 que efectivamente aplicó la proveedora, por lo tanto, este Tribunal concluye que se ha acreditado en el presente procedimiento la configuración de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC por parte de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., en virtud que ésta pactó y cobró una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos, en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma ley, de conformidad a lo expuesto en este apartado (letra D, numeral 1).

Finalmente, es importante reiterar a la proveedora que se encuentra obligada a cumplir con la LCU, así como con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR, siendo responsable de la veracidad y fidelidad de la información que remite al BCR, lo anterior con base a lo establecido en el artículo 22 NTLCU que prescribe: “Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central”.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio del recálculo de intereses que realizó la DC aplicando la metodología establecida en el apartado VII del informe antes relacionado, que la denunciada cobró intereses aplicando una TIE superior a la TML vigente en un total de 2 créditos, incumpliendo el artículo 12 de la LCU, que determina respecto al cobro de intereses, que a partir de la entrada en vigencia de dicha ley todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR, caso contrario, será considerado interés usurero.

Así, el cobro de intereses efectuado en aplicación de una TIE superior a la TML vigente está prohibido por la LCU; por consiguiente, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC, debido

a que la porción de intereses cobrada en exceso de la TML vigente es un cobro que no está legitimado por la Ley.

En consecuencia, la denunciada al efectuar tal cobro indebido incumplió con lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC, dando lugar a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina *“Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.”*

Por consiguiente, resulta procedente **sancionar** a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y, además, **ordenar la devolución** de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de **\$100.82 dólares**, que corresponde a un total de 2 créditos afectados de un total de 47 créditos.

En razón de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA; con relación a la individualización y determinación de los cobros indebidos antes realizada, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado **“ANEXO 3- Determinación cobro indebido Art. 44 e) LPC”**, en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: Agrupación por consumidor (Individualización y determinación de los cobros indebidos por consumidor acreditados en el presente procedimiento).

2. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra d) en relación a los artículos 12-A y 19 letra a), todos de la LPC.

2.1. La Presidencia atribuye a la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. la infracción descrita en el artículo 44 letra d) de la LPC por *“Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”, por realizar cobros en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a la LPC*, en un total de 4,718 créditos que corresponden a 4,608 consumidores por la cantidad \$22,658.15 dólares, cuyo el último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 22/11/2018.

Ahora bien, la referida infracción se atribuye en relación a lo establecido en el artículo 12-A de LPC, que establece: *“Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)”*; y al artículo 19 letra a) de la misma ley —Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros— que dispone: *“(…) a) Cobrar solo los intereses, comisiones o recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)”*, el resaltado es nuestro.

En consecuencia, este Tribunal deberá analizar —en el caso en particular—, si el cobro denunciado por la Presidencia corresponde efectivamente a una *comisión*; y por consiguiente, delimitar si el cobro efectuado por la proveedora es en virtud de un servicio adicional prestado o, si por el contrario, el mismo es parte integrante de la naturaleza del contrato celebrado, es decir, que para que se lleve a cabo el objeto principal de dicha relación jurídica es imperioso tal servicio; en cuyo caso, se trataría de un elemento **inherente** al contrato, término que se define *como algo que es parte de la esencia o forma parte de la naturaleza de otra idea o concepto, deriva del verbo latín inhaerere que significa "estar interiormente ligado a algo", y que es sinónimo de adjunto, unido, inseparable, intrínseco, esencial, connatural, propio, fundamental*¹. Además de verificar que la referida comisión sea cobrada de conformidad a los términos y condiciones pactados en los documentos contractuales suscritos para tal efecto.

2.2. En tal sentido, previo a realizar el respectivo análisis, es necesario traer a colación lo regulado por las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros — en adelante NPB4-46—, conforme a lo establecido en el artículo 1, tienen por objeto *promover la transparencia de información de las entidades financieras como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general, de manera responsable, tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar o utilizar con las referidas entidades*, estando obligada la proveedora denunciada al cumplimiento de la misma conforme a lo consignado en el artículo 2 de las NPB4-46.

Así, en línea con lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC, el artículo 3 de las NPB4-46 — Definiciones— define la **Comisión** como el *importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por la prestación de una operación o un servicio efectivamente prestado por ésta al usuario*; además, el artículo 10 de las referidas normas, establece en el inciso primero *que las denominaciones de las comisiones deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios. Los términos y formas relacionados con las comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados por los clientes de las entidades de conformidad con la ley*.

Por su parte, el inciso segundo del artículo 12 —De los cargos por cuenta de terceros— de las NPB4-46 consigna: (...) *Tratándose de cargos por primas de seguros en los casos de póliza colectiva contratada con el banco, éste entregará al usuario un extracto de la póliza que será provisto gratuitamente por la aseguradora y que contendrá un detalle de los riesgos cubiertos, los derechos y obligaciones del cliente, forma de renovación y modificaciones a que está sujeta la póliza (...)*; y el artículo 13 —Comisiones y Recargos cuyo cobro es procedente—, dispone: *Sin perjuicio de que, de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, existe libertad para establecer las comisiones y recargos que se estimen convenientes, las entidades deberán tomar en cuenta las condiciones indicadas al respecto en el Anexo No. 2 de estas Normas cuando se trate de aquellas comisiones y recargos referidos en él, para legitimar su cobro.* (El resaltado es

¹ <https://www.significados.com/inherente/>

nuestro).

2.3. Establecido lo anterior, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- a) La proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. comunicó a los consumidores a través de una “Adenda a Pagare”, que el crédito otorgado contaba con un seguro de vida y un seguro de deuda, los cuales generarían un cargo en concepto de comisión del 0.12% mensual, mismo que sería aplicado a cada cuota del crédito, según frecuencia de pago, verificando que efectivamente *la comisión denunciada no se encontraba identificada y descrita en el contrato.*
- b) Que de conformidad a las ofertas y pólizas emitidas por las aseguradoras ASSA VIDA, S.A. con vigencia del 01/03/2017 al 01/03/2018 (folios 93-110, tomo I) y Pan-American *Life Insurance* de El Salvador con vigencia del 01/03/2018 al 01/03/2019 (folios 1823-1830, tomo X) ambas a nombre de la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. la tasa por millar pactada con cada una de ellas fue:
 - ASSA VIDA, S.A. una tasa por millar mensual de 0.354%; y,
 - Pan-American *Life Insurance* de El Salvador, una tasa por millar mensual de 0.51% para seguro de deuda y 0.24% para seguro de vida.
- c) Que la DC, a partir de la revisión y análisis de la información, *detectó* que la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. cobra a los deudores un valor fijo de seguro de vida y deuda, verificando que para ambos seguros, la forma de cálculo la realiza de la siguiente manera: el “monto otorgado” por la “comisión del seguro”, se divide entre 30, y luego se multiplica por la periodicidad de pago en días, siendo el valor resultante el *cobrado a los consumidores en cada pago*, cuando para ambas aseguradoras *la condición de cálculo es de forma mensual sobre el valor del monto otorgado para el caso del seguro de vida y sobre saldo para el caso del seguro de deuda, cálculo realizado a fin de mes por la tarifa por millar correspondiente*, conforme a lo consignado en el apartado 8.2.1 del Informe de resultados de verificación de cumplimiento (folios 1843-1877, tomo X).
- d) Que a partir de la revisión y comparación de lo cobrado a cada usuario por parte de la proveedora en una muestra ejemplo de 4 créditos —**Cuadro 20.** Detalle de lo cobrado a cada usuario por ENLACE y lo reportado y pagado a la aseguradora, folio 1866, tomo X—, la DC realizó un **recalculo del universo de 84,982 créditos**, utilizando la metodología descrita en el romano VII apartado 7.4 del informe, verificando la existencia de un cobro indebido de **\$22,658.15 dólares** en 4,718 referencias de créditos correspondientes a 4,608 clientes, resultante de cobrar una comisión en concepto de seguro de vida/deuda, utilizando una tarifa y metodología de cobro

diferente a la establecida en la póliza de seguro colectivo, no existiendo, además, un servicio adicional efectivamente prestado por SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. a los consumidores, incumpliendo así los artículos 12-A y 19 letra a) de la LPC.

Cabe señalar que la información relacionada al cobro de \$22,658.15 dólares *en concepto de comisión de seguros de vida y deuda en contravención a lo pactado y a la LPC*, que corresponden a un total de 4,718 créditos de un total de 4,608 consumidores objeto de estudio, se encuentra detallada en el archivo digital en formato Excel denominado C-27 A-Resumen por cliente Recalculo Seguro, contenido en el CD de folio 2115 BIS, tomo X, refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. (el saldo cobrado) existió una clara diferencia con los recálculos en concepto de la comisión del seguro de vida/deuda realizados por la DC.

Ahora bien, este Tribunal estima necesario señalar que la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. por medio del escrito de folios 2548-2552, tomo XIV, sostuvo que la acción de cobro objeto de reclamo se fundamenta en el artículo 12-A de la LPC, ya que ésta corresponde a la prestación de pólizas de seguro —actividad que no está dentro de su giro—, aclarando que dicha gestión implica un costo económico para la misma, pues realiza una serie de actividades de intermediación, entre las que señala: completar formulario “solicitud cesión de beneficiarios”, Control y Registro contable, Liquidez y Proceso de reclamos por siniestros, las cuales describe ampliamente en su escrito, mismas que constituyen servicios adicionales que se prestan a los clientes, debido a que esto no forma parte de su giro, lo cual pretende acreditar mediante la certificación folio 2653, tomo XIV.

Asimismo, sostuvo que la proveedora incluyó en el comprobante de pago el desglose del pago del seguro y del servicio de intermediación —que se denomina comisión de buena fe en cumplimiento de la ley—, ello en virtud de la observación realizada por la DC por la falta de desglose del pago del servicio de seguro, acotando en su escrito de folios 2705-2714, tomo XIV, que su mandante busca la mejor opción en cobertura de pólizas de vida y de deuda de las compañías aseguradoras del mercado, reiterando que, su mandante efectúa mensualmente los reclamos por siniestros ocurridos a sus clientes, verifica que la compañía aseguradora haya cumplido con los pagos respectivos, razones por las cuales considera que en resolución final debe exonerarse a su mandante de los incumplimientos a la LPC.

Al respecto, es menester aclarar que este Tribunal ha verificado de los elementos probatorios que efectivamente la proveedora contrató 2 pólizas de seguros —vigentes en diferentes períodos de tiempo— a partir de las cuales pretende fundamentar la prestación de un servicio adicional, mediante un desglose de las gestiones que efectúa y en consecuencia el cobro de la comisión del 0.12% pactada en adenda a pagaré.

Sin embargo, tal como lo ha sostenido la Honorable Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, en la resolución de las catorce horas con cincuenta y tres minutos del 30/09/2019, en el procedimiento contencioso administrativo bajo referencia.439-2007: “(...) las afirmaciones efectuadas por las partes, deben ser evidenciadas con la respectiva actividad probatoria; de

ahí que, en el plano adjetivo se estatuyen diversas cargas que determinan el interés en probar un hecho alegado, de cara a obtener éxito en las resultas del proceso, es decir, se configura la obligación a la parte procesal que afirma un hecho o circunstancia, el aporte de los medios necesarios e idóneos para su acreditación, a esta especial circunstancia se la ha denominado: carga de la prueba.”

En ese orden, conforme a lo establecido en las NPB4-46, el cobro en concepto de **COMISIÓN POR MANTENER LA VIGENCIA DE PÓLIZAS AJENAS** es **procedente** en los escenarios que los sujetos obligados realizan una gestión al efecto, la cual puede traducirse en el pago de una prima por cuenta del cliente, a efectos de mantener vigente la Póliza respectiva, **misma que es ajena a la comercializada por la proveedora o por entidades pertenecientes al mismo conglomerado financiero** —el resaltado es nuestro— supuesto que no se acredita en el presente caso, ya que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., no obstante sí contrató pólizas colectivas de seguro ajenas, **no asume el pago de la prima del seguro** con la entidad aseguradora correspondiente por la falta de pago del cliente, **puesto que dicha deuda ya ha sido incorporada dentro de su póliza global**, tarifa que es pagada conforme a la tarifa por millar pactada con las aseguradoras y **cobrada a los consumidores dentro de su cuota de crédito**, conforme a lo acreditado en el expediente.

En consecuencia, la infracción atribuida no fue desvirtuada por el apoderado de la proveedora, ya que, si bien SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. alegó que su equipo realiza gestiones administrativas que le implican un costo económico, las cuales desglosa en la certificación de folio 2653, tomo XIV, tales gestiones no constan acreditadas en legal forma —por los medios probatorios pertinentes y conducentes— en el presente expediente, **a efectos de justificar que el cobro de la comisión del 0.12% corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado a los 4,608 consumidores**, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la misma ley que determina “*Son infracciones muy graves: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...).*”

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio del recálculo del universo de créditos —mediante la revisión y comparación de lo cobrado a cada usuario por la proveedora y lo reportado a la aseguradora— que realizó la DC —aplicando la metodología establecida en el apartado VII del informe antes relacionado— que la denunciada realizó cobros indebidos, debido a que la proveedora realizó el cobro de una comisión del 0.12% que es calculada y cobrada de forma contraria a la tarifa por millar que ésta pacta con las aseguradoras, en contravención a lo establecido en el artículo 19 letra a) de la LPC

Aunado a lo anterior, se ha comprobado que la proveedora cobró una comisión relacionada a seguros de deuda y vida, incumpliendo el artículo 12-A de la LPC, que determina respecto al cobro de comisiones, que solo podrán cobrarse las comisiones que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el

proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Conforme a lo anterior, la denunciada incumplió las obligaciones establecidas en los artículos 12-A y 19 letra a), ambos de la LPC, por lo cual, dichos incumplimientos han dado lugar a que se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que determina “*Son infracciones muy graves: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*”.

Por consiguiente, al haberse comprobado que SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. cobró un monto de \$22,658.15 dólares en concepto de comisión por seguros de deuda y vida, en un total de 4,718 créditos que corresponden a 4,608 consumidores, durante el periodo comprendido entre el 07/08/2018 al 22/11/2018 —objeto de conocimiento delimitado por este TS— es procedente *sancionarla* por la comisión del ilícito tipificado en el artículo 44 letra d) de la LPC, los cuales son detallados —por referencia de crédito— en el disco compacto que se anexa a la presente resolución.

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 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» [Niето, 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 SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, 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, tiene la responsabilidad de realizar el cobro de intereses conforme a la TML vigente al momento de la contratación, así como, de cobrar las comisiones que estén debidamente identificadas y descritas en el contrato, que correspondan a la prestación de un servicio adicional efectivamente prestado, conforme a lo ordenado en la LPC y en los contratos suscritos por los mismos.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora de servicios financieros, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente: *i)* pactó y cobró una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de 2 créditos, en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC; y, *ii)* realizó el cobro de una comisión del 0.12% mensual que denomina de buena fe en cumplimiento de la ley, por un seguro de deuda y vida contratado por los consumidores, la cual calculó y cobró de forma contraria a la tarifa por millar que la proveedora pacta con las aseguradoras, en contravención a lo establecido en el artículo 19 letra a) de la LPC, y sin haber acreditado que el mismo corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al universo de 4,608 consumidores.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápites precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de las infracciones detalladas a continuación:

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA MÁXIMA
1	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado a lo cobrado indebidamente, sin exceder de 5,000 salarios
2	Por realizar el cobro de una comisión en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A y 19 letra a) de la misma ley	

Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, 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 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*".

La proveedora presentó la documentación requerida, consistente en declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del periodo comprendido entre el mes de diciembre del año 2017 hasta el mes de enero del año 2021 (folios 2127-2385, tomos XII y XIII), las declaraciones del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial de los años 2017 al 2020 (folios 2386-2395, tomo XIII), junto con los estados de situación financiera de los años 2017 al 2020 (folios 2396-2410, tomo XIII) e informes de auditoría de estados financieros de los años 2017 al 2020 (folios 2411-2542, tomos XIII y XIV).

No obstante lo anterior, de conformidad al listado de Medianos y Grandes Contribuyentes de fecha 06/06/2021, emitido por el Ministerio de Hacienda², la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como *Gran Contribuyente*, siendo a la fecha de su emisión la

² Ministerio de Hacienda, República de El Salvador, sitio web, documentos y publicaciones varias "Listado de Grandes Contribuyentes": <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22550.pdf>

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 gran empresa, manteniendo los principios de proporcionalidad de la sanción.

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. 2° 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. 3° 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”*.

Así, en relación a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en ***“e) Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*** la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos, conforme a lo establecido al artículo 18 letra c) de la misma ley; sin embargo, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber cobrado intereses superiores a la respectiva TML vigente al momento de contratación en 2 créditos.

En cuanto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en ***“d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”*** la denunciada estaba obligada a no realizar cobros en concepto de comisiones en contravención a lo establecido en el artículo 12-A 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 el cobro de una *comisión por seguro de deuda y vida* sin acreditar en legal forma las gestiones de monitoreo realizadas bajo dicho concepto y que las mismas corresponden a un servicio adicional efectivamente prestado a los consumidores, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 12-A de 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 las infracciones de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que,

las mismas fueron responsabilidad de la misma, ya que respecto a la infracción establecida *en el artículo 44 letra e) de la LPC* relativa a efectuar cobros indebidos, sin contar con un respaldo legal, cobró intereses superiores a la respectiva TML vigente, por un monto de \$100.82 a 2 consumidores, en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 07/08/2018 hasta el 17/11/2018, en contravención a lo dispuesto en el artículo 18 letra c) de la LPC.

Por otra parte, en relación a la infracción establecida *en el artículo 44 letra d) de la LPC* relativa al cobro de comisiones en contravención a lo dispuesto en los artículos 12-A y 19 letra a) de la referida ley, realizó el cobro de una comisión de seguro de deuda y vida—monto que integra la cuota del crédito que le corresponde pagar conforme al contrato—, sin haber acreditado en legal forma las gestiones de monitoreo que ésta proporcionaba como parte de un servicio adicional efectivamente prestado a 4,608 consumidores, a efectos de justificar el cobro de **\$22,658.15 dólares** en 4,718 referencias de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 07/08/2018 hasta el 22/11/2018. .

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

Respecto a la configuración de la infracción administrativa relativa *a realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*—artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de 2 consumidores por cuanto cobró intereses superiores a la respectiva TML vigente, por un monto de **\$100.82**, determinado mediante: “Anexo 4- Cobro indebido por mes y año” y “Anexo 5-Cobro indebido LCU-recal”, CD de folio 1878 vuelto, tomo X. De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 cuyo último cobro se hubiere realizado a partir del día 07/08/2018 hasta el 17/11/2018. Dicha información se encuentra consignada en el disco compacto anexo a la resolución de inicio de folios 2106-2115 BIS.

En cuanto, a la configuración de la infracción administrativa relativa *a cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes y servicios*—artículo 44 letra d) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un colectivo de 4,608 consumidores, correspondientes a 4,718 créditos por un monto de **\$22,658.15**, determinado mediante “Anexo 6- Cobro indebido de seguro, CD de folio 1879, tomo X. De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 07/08/2018 hasta el 22/11/2018, información que se encuentra consignada en el CD de 2115 BIS antes referido.

En consecuencia, este Tribunal estima que la naturaleza del daño causado a los consumidores, claramente es de índole económica, pues con el cometimiento de la infracción, SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., los privó de disponer de tales cifras de dinero que formaban parte de su patrimonio, evitándoles hacer uso de los valores cobrados en concepto de intereses y de comisión antes mencionadas, siendo la proveedora denunciada la que finalmente obtuvo las ventajas de dichos fondos en perjuicio de los consumidores.

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 disuasivo³ en SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones detalladas en el romano **VII** de esta resolución, 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 LCU y la LPC, siendo pertinente advertir respecto de cada una de ellas lo siguiente:

En cuanto a las infracciones a la LPC—artículos 44 letra d) y e) de la citada ley—, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la multa, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como los que nos ocupan, máxime cuando todo proveedor de servicios se encuentra en la obligación de cobrar las comisiones conforme a lo establecido en los artículos 12-A y 19 letras a) de la LPC, es decir, cuando éstas corresponden a un servicio adicional efectivamente prestado. Asimismo, está prohibido realizar prácticas abusivas como lo es el cobro de intereses que sobrepasen los techos establecidos por el BCR en la LCU, es decir, que la TIE de sus créditos no sea superior a la respectiva TML vigente. En tal sentido, y en aplicación del artículo 48 de la LPC, la multa por dichas infracciones no podrá ser inferior a los montos cobrados indebidamente, como consecuencia de tales infracciones.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos de los artículos 48 y 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., determinando que:

1. Respecto a la infracción regulada en el artículo 44 letra d) de la LPC —cuya multa, por tratarse de una afectación de intereses colectivos, no podrá ser inferior al monto cobrado indebidamente hasta un límite de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora cobró una comisión en contravención a lo establecido en los artículos 12-A y 19 letra a) de la LPC, en 4,718 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se materializó a partir del 07/08/2018 hasta el 22/11/2018.

2. Respecto a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC —cuya multa, por tratarse de una afectación de intereses colectivos, no podrá ser inferior al monto cobrado indebidamente hasta un límite de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora ejecutó la práctica abusiva

³ “(...) 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 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.

consistente en realizar cobros de una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC, en 2 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se materializó a partir del 07/08/2018 hasta el 17/11/2018.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *gran empresa* —tal y como se ha establecido en la letra a. del apartado VIII de esta resolución—; que en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que, se acreditó una afectación patrimonial de **\$100.82** por realizar cobros de una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC y **\$22,658.15** por cobros en concepto de comisión en contravención a lo establecido en los artículos 12-A y 19 letra a), todos de la LPC.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., 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), pues presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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 resulta pertinente fijar las multas 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.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En tal sentido, en el presente caso, tal aspecto ha de ser tomado en cuenta, considerando el daño en conjunto que la proveedora ocasionó a los consumidores por las conductas cometidas relacionadas con cobros indebidos, por los montos de: **\$100.82** y **\$22,658.15**, pues en su defecto, no podría conseguirse el cumplimiento del fin perseguido por legislador para los casos de afectación colectiva.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., las multas por infracción, según el detalle siguiente:

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA IMPUESTA (SALARIOS)	MULTA EN \$	% MULTA MÁXIMA
COBROS INDEBIDOS					
1	Por realizar cobros indebidos de comisiones contrarias a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación a los artículos 12-A y 19 letra a) de la misma ley.	80 salarios mínimos urbanos en la industria	\$24,333.60	1.6%
2	Por realizar prácticas abusivas consistentes en cobros indebidos	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	24 salarios mínimos urbanos en la industria	\$7,300.08	0.48%
TOTAL				\$31,633.68	

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta por infracción a lo establecido en el artículo 44 letra d) de la LPC, representa el 1.6% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de la mismas en casos colectivos —5000 salarios mínimos urbanos en el industria— y la multa impuesta por infracción a lo estipulado en el artículo 44 letra e) de la LPC, representa el 0.48% dentro del margen máximo antes referido, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por las conductas infractoras, 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 las infracciones, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones, realizar la devolución de la cantidad de: **(1)** \$22,658.15, cobrada en concepto de comisión de seguro de vida/deuda del 0.12% en contravención a lo dispuesto en los artículos 12-A y 19 letra a), ambos de la LPC, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 22/11/2018, a cada uno de los 4,608 consumidores; de conformidad a lo establecido en el archivo denominado ***“1- Cobros indebidos artículos 12-A y 19 letra a) LPC”***, contenido en el CD ANEXO a la presente resolución y **(2)** \$100.82, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 17/11/2018, a cada uno de los consumidores afectados, según se detalló en el archivo identificado como ***“2- Cobros indebidos artículo 18 letra c) LPC”***, contenido en el CD ANEXO a la presente resolución.

Los créditos activos a la fecha de la notificación de la presente resolución se deberán ajustar mediante abono a capital; y, en los casos en los que ya se hayan cancelado los créditos en su totalidad se deberán reintegrar dichos montos a los consumidores de cada cuenta, por haber sido cobrados en exceso por parte de la proveedora.

XI. DECISIÓN

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 49, 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., con la cantidad de VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$24,333.60), equivalentes a 80 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra d) de la LPC en relación a los artículos 12-A y 19 letra a) de la misma ley, ***por haber cobrado una comisión de seguro de deuda y vida, sin haber acreditado en legal forma las gestiones de monitoreo que ésta proporcionaba como parte de un servicio adicional efectivamente prestado***, por un monto de

\$22,658.15 dólares, correspondientes a un total de 4,608 consumidores afectados de un total de 4,718 créditos, conforme al análisis expuesto en el numeral 2 del romano **VII** de la presente resolución.

- b) *Sanciónese* a SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., con la cantidad de SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,300.08), equivalentes a 24 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) ambos de la LPC, *por haber cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TML vigente y publicada por el BCR*, por un monto de \$100.82 dólares, correspondientes a un total 2 consumidores, conforme al análisis expuesto en el numeral 1 romano **VII** de la presente resolución.

Dichas multas deben hacerse efectivas 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.**

- c) *Ordénese* a SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC y al artículo 44 letra d) en relación a los artículos 12-A y 19 letra a) de la misma ley; que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de **(1)** \$22,658.15 dólares, cobrados en concepto de *una comisión de seguro de deuda y vida* en contravención a las disposiciones de la LPC, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 22/11/2018, a cada uno de los 4,608 consumidores de un total de 4,718 créditos; de conformidad a lo establecido en el archivo denominado *“1- Cobros indebidos artículos 12-A y 19 letra a) LPC”*, conforme a lo establecido en el romano **IX, letra C** y a la individualización de cobros detallados en el **CD ANEXO** a esta resolución; y **(2)** \$100.82, cobrados en concepto de *intereses superiores a la TML vigente*, en los créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 07/08/2018 al 17/11/2018, a cada uno de los consumidores afectados, según se detalla en el archivo en formato excel denominado *“2- Cobros indebidos artículo 18 letra c) LPC”*, conforme a lo establecido en el romano **IX, letra C** y a la individualización de cobros detallados en el **CD ANEXO** a esta resolución.
- d) *Notifíquese* la presente resolución y el respectivo CD ANEXO, a la denunciada SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. de C.V. y a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante.

e) Entréguese a la proveedora los documentos originales incorporados de folios 2603-2622 del tomo XIV y una vez efectuada la devolución de la referida documentación, deberá foliarse nuevamente el expediente, conforme a lo resuelto mediante auto de las trece horas con doce minutos del 01/11/2021 (folios 2657-2659, tomo XIV).

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

CM/ym

Secretario del Tribunal Sancionador