	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/05/2022 Hora: 09:50 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2113-2018
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso en su denuncia: <i>"que paga su crédito en diferentes fechas, aunque en varias ocasiones ha pagado más de su cuota normal. Las proveedoras le extendieron estado de cuenta hasta el día 04/06/2018 con saldo para liquidar de \$249.51 dólares, cantidad que considera excesiva y errónea; además, le informaron que su contrato ya no sería para un plazo de 18 meses, sino para 48 meses, con lo cual no está de acuerdo. Por lo anterior, se realizó una reconstrucción de su crédito bajo la gestión con referencia 4-0100-01-18-2940 en la que se concluyó lo siguiente: en el crédito de la cocina se identificó un posible cobro indebido en perjuicio del consumidor, por la cantidad de \$20.84 dólares, según el detalle de aplicación siguiente: \$0.14 centavos de dólar corresponden a capital, \$9.72 dólares corresponden a intereses corrientes y \$10.98 dólares corresponden a la extra garantía; en atención a los hallazgos identificados se sugirió a la proveedora hacer los ajustes correspondientes en este crédito, con valor fecha, es decir al día 15/08/2018 y aplicando los valores conforme a lo antes especificado. En relación al crédito correspondiente a un teléfono, se determinó un presunto cobro indebido del proveedor hacia el consumidor de \$173.11 dólares, con el detalle de aplicación siguiente: \$168.83 dólares corresponden a capital y \$4.28 dólares a intereses corrientes. Asimismo, el valor disminuye a \$153.76 dólares, ya que se determina un saldo de \$19.35 dólares en concepto de "extra garantía", importe que las proveedoras calculan conjuntamente con el capital financiado, pese a que según su contrato, éste servicio no está comprendido dentro del capital a financiar; por ello, considerando los hallazgos antes mencionados, se sugirió a las proveedoras la realización de ajustes con valor fecha, es decir al 03/09/2018, conforme al detalle siguiente: \$149.49 dólares a capital y \$4.28 dólares a intereses corrientes. Sin embargo, las solicitudes de ajustes antes relacionadas, no fueron atendidas por las proveedoras".</i> En ese sentido, el CSC conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 29/11/2018.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó que <i>"el proveedor haga los ajustes según detalle siguiente: en la cocina existe cobro indebido del proveedor hacia el consumidor de \$20.84, de los cuales \$0.14 centavos de dólar corresponden a capital, \$9.72 dólares corresponden a intereses corrientes y \$10.98 dólares corresponden a la extra garantía, por tal motivo se sugiere al proveedor hacer los ajustes correspondientes con valor fecha, es decir</i></p>			

al 15/08/2018 y conforme a lo detallado; y por el teléfono se determina cobro indebido del proveedor hacia el consumidor de \$173.11 dólares, de los cuales \$168.83 dólares corresponden a capital y \$4.28 dólares a intereses corriente, sin embargo el valor disminuye a \$153.76 dólares, ya que se determina un saldo en contra de \$19.35 dólares que corresponde a la extra garantía, que el proveedor la muestra en conjunto al capital, a pesar que el contrato de la extra garantía establece que es sin financiamiento. Por tal motivo se sugiere al proveedor hacer los ajustes correspondientes con valor fecha, es decir al 03/09/2018 y según el siguiente detalle \$149.49 dólares a capital y \$4.28 dólares a intereses corrientes, con base al art. 12-A, 44 e) y 18 c) de la LPC (sic)".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 59 a 61—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"*."

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

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

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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

1. En fecha 21/09/2021 —folios 66 y 67— se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que tal como se demuestra en el expediente, GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. únicamente es la vendedora de productos, situación que se comprueba con el contrato de crédito que se encuentra anexo al presente proceso administrativo, en donde se establece que su representada cede a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., sus derechos que tiene sobre el crédito, realizando la transferencia de los derechos y obligaciones a que se refiere la relación de crédito. Que siguiendo el mismo orden de ideas, su representada no es la obligada en el presente proceso y por lo anterior es lo que se conoce como falta de legítimo contradictor, es decir, que su representada no es la sociedad idónea para comparecer en este proceso, ya que no es ella la obligada a responder en casos respecto al cobro de los créditos, por lo que dicha figura jurídica acarrea la nulidad del proceso sancionatorio en contra de su representada, de ahí que el Tribunal Sancionador debe abstenerse de seguir conociendo de este proceso y declarar inadmisibles las denuncias interpuestas por el consumidor en contra de GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; alegatos que fueron resueltos conforme a lo expuesto en la resolución de fecha 28/10/2021 —folios 112 a 114—, misma en la que se ordenó sobreseer en el presente procedimiento sancionatorio única y exclusivamente respecto a la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no constituirse la legítima contradictora en el mismo; asimismo, se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

2. En fecha 21/09/2021 —folios 79 a 81—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que el contrato de crédito se suscribió en fecha 09/02/2017, y que en él se detallan todas las cláusulas a las que el consumidor acepta someterse dentro de la relación contractual, dentro de las cuales se encuentra la cláusula denominada “IX COMISIONES” en la cual se especifica que, si existe irregularidad en sus pagos, acepta cancelar un cargo administrativo de hasta \$15.00 en concepto de gestión por recuperación, incluso se explica en que consiste dicha gestión, esto en vista que por parte de su representada no se cobra interés moratorio, sino que únicamente este cargo. Asimismo, señala que se puede observar dentro de los anexos del contrato un documento identificado como “ADENDA AL CONTRATO

DE VENTA AL CREDITO”, la cual le da un beneficio al consumidor en su cláusula segunda, consistente en no pagar intereses generados durante los primeros 18 meses siempre y cuando él sea puntual con sus pagos, incluso se detalla que en caso exista retraso en cualquiera de los pagos, este beneficio se pierde automáticamente.

Agrega que dentro del expediente administrativo podemos observar que la Defensoría del Consumidor realiza dos reconstrucciones, ubicadas de folio 10 al 12 y 13 al 17, (esto debido a que el consumidor contaba con dos cuentas que están amarradas al mismo contrato, es decir una cuenta revolvente). Que tal como se puede apreciar, dicho centro realiza un supuesto análisis de la cuenta, estableciendo a su antojo y a la interpretación que más le conviene, como si fuera un ente que puede juzgar y determinar si un cobro es ilegal o no, es por ello que al realizar dicha reconstrucción erra, de manera obvia y desproporcionada, estableciendo de manera ilegal cómo su representada puede o no cobrar un cargo por el incumplimiento de pago del consumidor; asimismo, ignoran completamente los términos y condiciones que claramente se establecen en la adenda del contrato, siendo importante resaltar que en ambas reconstrucciones la Defensoría del Consumidor reconoce que el consumidor fue irregular con sus pagos.

Manifiesta, que en dicha reconstrucción se establece que no se puede cobrar un cargo administrativo por el incumplimiento de pago en la gestión de cobros (lo que en realidad es), siendo completamente falso, catalogando el mismo como una “comisión”, ya que su representada en ningún momento cobra esta comisión, lo que cobra es un cargo administrativo o gestión por recuperación, este cargo funge por el incumplimiento de pago, y es por esa razón que su representada no cobra interés moratorio, es por ello que resulta necesario detallar que en esta reconstrucción se omite agregar el monto que se devengó por este cargo administrativo, a consecuencia de ello se puede afirmar que la reconstrucción realizada es inexacta y alejada de la realidad. Que es necesario resaltar que este cargo administrativo o gestión por recuperación se encuentra debidamente detallado en el “CONTRATO DE VENTA AL CRÉDITO” en su cláusula IX) anexo por el mismo consumidor a folio 35 del expediente.

Agrega que, en ese sentido, es necesario detallar que este cargo administrativo o gestión por recuperación que no ha sido tomado en cuenta en las reconstrucciones que realiza el Centro de Solución de Controversias es perfectamente legal, y se encuentra en cumplimiento del Art. 12-A de la Ley de Protección al Consumidor. Que, por tal razón, la naturaleza de este cobro es el de un recargo por el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del consumidor, considerando oportuno citar a este Tribunal en su resolución de fecha 28/01/2021, referencia 1015-19 en la cual establece y aclara la verdadera naturaleza de estos recargos y que efectivamente se encuentran vinculados al incumplimiento de una obligación a cargo del deudor, en este caso el consumidor.

Finalmente, señala que el Tribunal Sancionador en un procedimiento anterior, ha determinado que no existe ningún tipo de ilegalidad con el cobro de dicho recargo, reiterando que el diferendo que se relaciona es porque la reconstrucción hecha por la Defensoría del Consumidor es inexacta y que arbitrariamente decidieron no incluir en ella estos recargos por el incumplimiento de pago y de gestión por recuperación, por

lo tanto, solicita de la manera más atenta a este Tribunal que no la tome en cuenta por no ser su contenido veraz y exacto. En conclusión, acota que se puede ver que su representada en ningún momento realizó ningún cobro indebido, únicamente se apegó a las condiciones contractuales que en su oportunidad ya habían sido aceptadas por el consumidor.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopias confrontadas de comprobantes de compra, de fecha 24/12/2017 (fs. 3).

2. Fotocopia confrontada de factura número 313515, de fecha 24/12/2017, a nombre del señor _____, en concepto de compra de una cocina de gas, por un monto de \$547.10 (fs. 4).
3. Fotocopia confrontada de certificado de garantía de la cocina adquirida, para un plazo de 3 años (fs. 5).
4. Fotocopias confrontadas de comprobantes de abono, de fecha 04/06/2018 (fs. 6).
5. Fotocopia confrontada de factura número 120024, de fecha 04/06/2018, a nombre del señor _____ por la cantidad de \$3.90, en concepto de extra garantía (fs. 7).
6. Fotocopia confrontada de Histórico de pagos, a nombre del señor _____, relativo al teléfono celular adquirido (fs. 8).
7. Plantillas para recálculo de intereses de cuotas mensuales, realizados por la Defensoría del Consumidor (fs. 10 a 17).
8. Fotocopia confrontada de comprobante de abono, de fecha 06/11/2018 (fs. 42).
9. Fotocopia de contrato de venta al crédito y sus anexos, de fecha 09/02/2017, suscrito por el señor _____, en relación al teléfono celular 4G, marca Samsung, modelo Galaxy A310 (fs. 72 a 78, 105 a 111).
10. Fotocopia confrontada de Histórico de pagos, extendido por el señor _____, Jefe de Cobros de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a nombre del señor _____, relativo al teléfono celular adquirido (fs. 85 y 86).
11. Fotocopia confrontada de Histórico de pagos, extendido por el señor _____, Jefe de Cobros de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a nombre del señor _____, relativo a la cocina de gas adquirida (fs. 87 y 88).
12. Impresiones de detalles de amortización, de fecha 17/09/2021, extendidos por el señor _____, Jefe de Cobros de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a nombre del señor _____ (fs. 89 a 93).
13. Plantillas para recálculo de intereses de cuotas mensuales, realizados por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 94 a 103).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que paga su crédito en diferentes fechas aunque en varias ocasiones ha pagado más de su cuota normal. Las proveedoras le extendieron estado de cuenta hasta el día 04/06/2018 con saldo para liquidar de \$249.51 dólares, cantidad que considera excesiva y errónea; además, le informaron que su contrato ya no sería para un plazo de 18 meses, sino para 48 meses, con lo cual no está de acuerdo. Por lo anterior, se realizó una reconstrucción de su crédito bajo la gestión con referencia 4-0100-01-18-2940 en la que se concluyó lo siguiente: en el crédito de la cocina se identificó un posible cobro indebido en perjuicio del consumidor, por la cantidad de \$20.84 dólares, según el detalle de aplicación siguiente: \$0.14 centavos de dólar corresponden a capital, \$9.72 dólares corresponden a intereses corrientes y \$10.98 dólares corresponden a la extra garantía; en atención a los hallazgos identificados se

sugirió a la proveedora hacer los ajustes correspondientes en este crédito, con valor fecha, es decir al día 15/08/2018 y aplicando los valores conforme a lo antes especificado. En relación al crédito correspondiente a un teléfono, se determinó un presunto cobro indebido del proveedor hacia el consumidor de \$173.11 dólares, con el detalle de aplicación siguiente: \$168.83 dólares corresponden a capital y \$4.28 dólares a intereses corrientes. Asimismo, el valor disminuye a \$153.76 dólares, ya que se determina un saldo de \$19.35 dólares en concepto de “extra garantía”, importe que las proveedoras calculan conjuntamente con el capital financiado, pese a que según su contrato, éste servicio no está comprendido dentro del capital a financiar; por ello, considerando los hallazgos antes mencionados, se sugirió a las proveedoras la realización de ajustes con valor fecha, es decir al 03/09/2018, conforme al detalle siguiente: \$149.49 dólares a capital y \$4.28 dólares a intereses corrientes. Sin embargo, las solicitudes de ajustes antes relacionadas, no fueron atendidas por las proveedoras.

Así, en relación a los hechos denunciados, es menester establecer lo siguiente:

Respecto de la naturaleza del recargo por incumplimiento de pago y de gestión por recuperación, que señala el apoderado de la proveedora es en realidad de lo que se trata el cobro indebido atribuido a su representada, cabe señalar que este Tribunal en la resolución de fecha 28/01/2021 con referencia 1015-19, establece y aclara la verdadera naturaleza de estos recargos consignando que: *“De acuerdo a lo señalado en los anteriores numerales de este apartado, este Tribunal tiene a bien señalar que el cobro pactado mediante las cláusulas Sexta del “Contrato de apertura de línea de crédito” y IX del “Contrato de venta al crédito” no constituye una comisión, ya que el mismo no se trata de un 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 –tomado como referencia del artículo 3 letra e) de la NPB4-46–. No obstante, lo anterior, debido a que los referidos cobros solo se aplican en el momento en que los consumidores incurren en el impago de la obligación contraída, los mismos constituyen un recargo al tratarse un importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario como una penalización de carácter económico por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al usuario –letra f) del artículo 3 de la NPB4-46–.*

Es importante resaltar que la forma en la que la proveedora ha denominado el cobro en los referidos contratos como comisión, afecta negativamente la percepción del mismo, por cuanto no permite una fácil comprensión respecto de su naturaleza.

En ese sentido, más allá de su denominación, este Tribunal considera que el cobro efectuado, al vincularse al incumplimiento de una obligación a cargo de los deudores, no se configura como una comisión contraria a la LPC; pero no porque se trate de una “comisión válida”, sino porque, como se dijo anteriormente, su naturaleza es la de un recargo.

Al respecto, tal como se señaló anteriormente, la procedencia de un recargo depende de que el cobro por el mismo 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.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor

es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por “Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

- La proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., es la cesionaria de los derechos de crédito, nacidos del contrato de venta al crédito celebrado entre la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y el señor , en fecha 09/02/2017, cuyas condiciones constan establecidas de folios 72 a 78, 105 a 111.
- De conformidad a lo estipulado en la **Cláusula IX) COMISIONES** del referido contrato, se establece que: “Si EL DEUDOR entrara en mora, por este medio acepta cancelar la comisión de hasta QUINCE CON 0/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA MÁS IVA (US\$15.00) por las gestiones de recuperación que el proveedor realice, pudiendo ser llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto a celular, correos electrónicos, envío de cartas, y cualesquier otro medio que el acreedor escoja para el cobro de la cuota o cuotas en mora”.
- Que dentro de los anexos del contrato se encuentra un documento denominado “ADENDA AL CONTRATO DE VENTA AL CRÉDITO”, la cual le da un beneficio al consumidor en su cláusula segunda, consistente en no pagar intereses generados durante los primeros 18 meses, siempre y cuando él sea puntual con sus pagos, incluso se detalla que en caso exista retraso en cualquiera de los pagos, este beneficio se pierde automáticamente.
- El señor reflejó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato de venta al crédito suscrito, tal como consta en las reconstrucciones de crédito realizadas por la Defensoría del Consumidor (fs. 10 al 17), así como en los históricos de pago (fs. 8, 85 al 88), mediante los cuales se refleja que los pagos no siempre fueron efectuados en la fecha que correspondía conforme a lo pactado en el contrato —**Cláusulas I) PLAZO y II) FORMA DE PAGO**—, es decir, los días NUEVE de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo del contrato.
- Las reconstrucciones de crédito realizadas por la Defensoría del Consumidor, no tomaron en consideración los cobros devengados por el cargo administrativo o gestión por recuperación, por haber considerado que se trataba de una comisión que contraviene lo establecido en el artículo 12-A de la LPC.
- Este Tribunal Sancionador en el procedimiento con referencia 1015-19, ha determinado que no existe ningún tipo de ilegalidad con el cobro de dicho recargo, pues señaló que más allá de su denominación, considera que el cobro efectuado, al vincularse al incumplimiento de una obligación a cargo de los deudores, no se configura como una comisión contraria a la LPC; pero

no porque se trate de una “comisión válida”, sino porque, como se dijo anteriormente, su naturaleza es la de un recargo, agregando que, tal como se señaló anteriormente, la procedencia de un recargo depende de que el cobro por el mismo 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 congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para realizar el cobro en concepto de cargo administrativo o gestión por recuperación, en caso de incumplimiento de pago de las cuotas por parte del consumidor, cobro que de acuerdo a lo establecido en la cláusula IX del contrato de venta al crédito, era hasta por la cantidad de QUINCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA MÁS IVA (\$15.00); por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

En ese sentido, las reconstrucciones realizadas por la Defensoría del Consumidor omiten agregar el monto devengado por dicho cargo administrativo, manifestando en las observaciones de las mismas, que se determina un posible cobro indebido hacia el consumidor, que puede ser debido a que el proveedor pudiera estar cobrando la comisión por recuperación, cargos que esta Defensoría no toma en consideración, ya que contraviene lo establecido en el Artículo 12-A de la LPC, situación que como se relacionó en párrafos anteriores no es cierta, por lo que este Tribunal no puede tener como prueba fehaciente y suficiente dichas reconstrucciones, al no ser su contenido exacto tal como se menciona en las observaciones de los referidos documentos.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita que la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. *no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos*; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

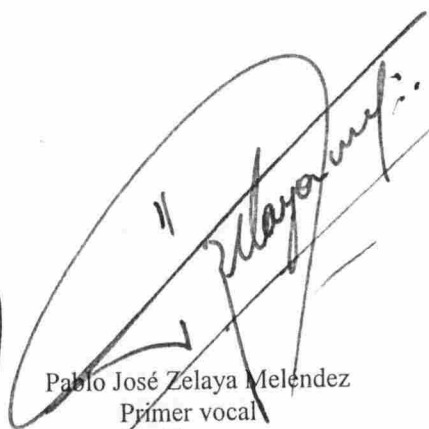
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado licenciado _____, de fecha 29/11/2021 — folios 118-120.
- b) *Absuélvase* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”.
- c) *Notifíquese*.

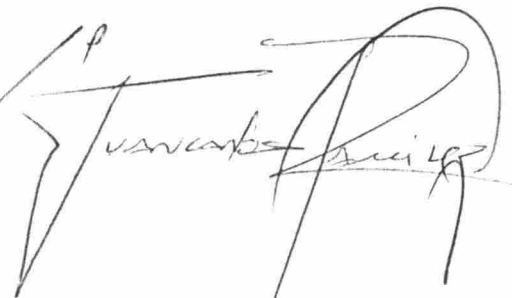
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal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



José Leoisick Castro
Presidente



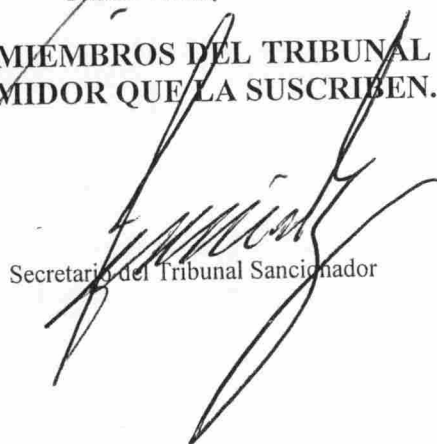
Pablo José Zelaya Melendez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador