

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/10/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2258- 2019
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 adquirió una computadora portátil con el proveedor en fecha 27/09/2016 por un periodo de tres años, cancelando una cuota de \$41.70 mensual cada 27 meses; indicándole el proveedor que tenía un plazo de 5 días después de la fecha para que no le cobraran mora; posteriormente, al verificar que casi termina su contrato ven que el monto no le ha disminuido, solicitando un estado de cuenta al proveedor donde verifican que el contrato era para 48 meses cuando el consumidor firmó para 36, y a la vez indicaba que se encontraba en mora cuando no ha dejado de cancelar ni una sola cuota. Motivo por el cual le brindaron el número telefónico del área de cobro llamando al consumidor el 04/07/19 y grabando la llamada, donde el ejecutivo que le atiende le informa que él se encuentra al día con su cuenta y no posee un saldo pendiente, indicándole que solo son tres años de su contrato. Considerando el consumidor que el proveedor le está realizando cobros indebidos".</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 20/12/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"que se entregue una copia de su contrato donde se pueda verificar su firma, ya que manifiesta haber firmado para un período de treinta y seis meses; a la vez que se verifique su cuenta, ya que está por finalizar su contrato y ha cumplido con todas sus cuotas sin poseer un saldo en mora a la fecha, solicitando que se verifique si el proveedor ha realizado un reporte indebido en su historial de crédito éste sea eliminado. Art. 4 letra b), j), i), 18 letra k) y 44 letra e), todos de la Ley de Protección al Consumidor".</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 50 a 52—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: <i>"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos</i></p>			

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 falta 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 LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

En fechas 24/05/2022 y 28/09/2022 —folios 56 y 69—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que el contrato de crédito se suscribió en fecha 27/09/2016, 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 36 meses siempre y cuando 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 al realizar un análisis de la reconstrucción y del estado de cuenta podemos verificar que en efecto el consumidor ha sido irregular con sus pagos, y la Defensoría, erróneamente, determina que no se puede cobrar un cargo administrativo por el incumplimiento de pago (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.

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. Fotocopia de comprobante de compra, de fecha 27/09/2016 (fs. 66).

2. Fotocopia confrontada de factura número 50566, de fecha 27/09/2016, a nombre del señor _____, en concepto de compra de una computadora portátil, por un monto de \$690.31 (fs. 67 y 71).
3. Fotocopia de Histórico de pagos, a nombre del señor _____, emitido en fecha 05/07/2019, relativo a la computadora portátil adquirida (fs. 68).
4. Fotocopia de pagaré sin protesto, de fecha 27/09/2016, suscrito por el señor _____ (fs. 71 vuelto).
5. Fotocopia de contrato de venta al crédito y sus anexos, de fecha 27/09/2016, suscrito por el señor _____, en relación a la computadora portátil, marca HP (fs. 72 a 74).
6. Fotocopia de certificado de garantía de la computadora portátil adquirida, para un plazo de 2 años (fs. 75).
7. Fotocopia de contrato de prestación de servicios de garantía extendida, de fecha 27/09/2016, suscrito por el señor _____, por la cantidad de \$46.36 (fs. 75 vuelto a 77).
8. Impresiones de detalles de amortización, de fecha 21/09/2022, extendidos por la señora _____, Jefe de Cobros de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a nombre del señor _____ (fs. 78 y 79).
9. Fotocopia de Histórico de pagos, a nombre del señor _____, emitido en fecha 21/09/2022, relativo a la computadora portátil adquirida (fs. 80).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

4. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que adquirió una computadora portátil con el proveedor en fecha 27/09/2016 por un periodo de tres años, cancelando una cuota de \$41.70 mensual cada 27 meses; indicándole el proveedor que tenía un plazo de 5 días después de la fecha para que no le cobraran mora; posteriormente, al verificar que casi termina su contrato ven que el monto no le ha disminuido, solicitando un estado de cuenta al proveedor donde verifican que el contrato era para 48 meses cuando el consumidor firmó para 36, y a la vez indicaba que se encontraba en mora cuando no ha dejado de cancelar ni una sola cuota. Motivo por el cual le brindaron el número telefónico del área de cobro llamando al consumidor el 04/07/19 y grabando la llamada, donde el ejecutivo que le atiende le informa que él se encuentra al día con su cuenta y no posee un saldo pendiente, indicándole que solo son tres años de su contrato. Considerando el consumidor que el proveedor le está realizando cobros indebidos.

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 27/09/2016, cuyas condiciones constan establecidas de folios 72 a 74.
- 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, envió 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 36 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 los históricos de pago (fs. 68 y 80), mediante los cuales se refleja que algunos 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 VEINTISIETE de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo del contrato.
- 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.
- De conformidad a lo estipulado en las **Cláusulas I) PLAZO y II) FORMA DE PAGO** del referido contrato, se establece que el deudor se obliga a pagar el precio de los bienes y servicios adquiridos dentro del plazo de 48 meses; asimismo, se establece que el deudor se obliga a pagar el precio de los bienes y servicios adquiridos por medio de 47 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas de \$43.05 cada una, las cuales incluyen intereses, y una última cuota por el saldo al vencimiento del plazo del contrato, pagaderas los días veintisiete de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo.

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.

Por otra parte, se ha comprobado mediante el contrato de venta al crédito, que el consumidor , se obligó a pagar la computadora portátil adquirida en un plazo de 48 meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato, obligándose de igual manera a pagar el precio de dicho producto por medio de 47 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas de \$43.05 cada una, las cuales incluyen intereses, y una última cuota por el saldo al vencimiento del plazo del contrato, pagaderas los días veintisiete de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo.

Y es que, los 36 meses que menciona el consumidor en su denuncia, los cuales afirma que constituyen el plazo del contrato, se refieren al beneficio adicional otorgado al consumidor de no pagar los intereses durante dichos meses, el cual como ya se mencionó anteriormente, se encuentra establecido en el documento denominado “ADENDA AL CONTRATO DE VENTA AL CRÉDITO”; razón por la cual, los 36 meses por los que afirma el consumidor haber firmado el contrato, no constituyen el plazo pactado en el mismo, siendo que el señor firmó un contrato de venta al crédito para 48 meses.

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 2° 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 el consumidor , de fecha 23/09/2022, así como la documentación que con el mismo anexa —folios 64-68.
- b) *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 28/09/2022 —folios 69-80.
- c) *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 (...)*”, con base a lo

establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

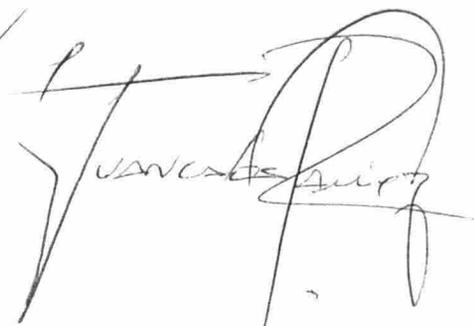
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leisick Castro
Presidente



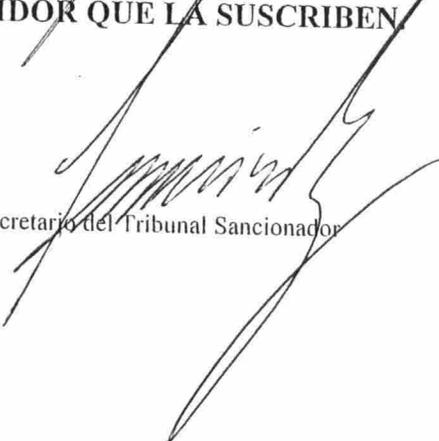
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador