

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 31/10/2022 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 971-19 ACUM
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciantes:	1. 2. 3. 4.		
Proveedora denunciada:	GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p><b>A.</b> Los consumidores interpusieron sus denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC— y de la Gerencia Regional de Occidente, en fechas 16/05/2019, 09/01/2019, 30/07/2019 y 27/05/2019 identificados bajo las referencias 1-0100-01-19-1511, 1-0100-03-19-95, 1-0100-01-19-2460 y 1-0100-01-19-1651; constando de 50, 85, 63 y 76 folios, respectivamente, en su orden, contra la proveedora GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. en la que manifestaron en síntesis lo siguiente:</p> <p>1. La consumidora señora _____ refirió que en fecha 1 de abril de 2017, adquirió al crédito un teléfono celular marca SAMSUNG GALAXY A7 10, número de serie 65535738, por la cantidad de USD\$593.84 dólares, para el plazo de 24 meses, con una cuota mensual de USD\$49.55 dólares. Es el caso que por motivos ajenos a su voluntad incurrió en mora con el crédito a plazo, aproximadamente le hacían ocho llamadas diarias, el problema es que entre diciembre de 2018 y enero de 2019, el proveedor se dedicó a llamarle por teléfono a la señora _____ para decirle que: "si ella podía contactar a la consumidora o que si ella podía proporcionarles un número de teléfono para poderla contactar, ya que para ellos era imposible contactarla", con lo cual no está de acuerdo ya que antes de contactar a la señora de _____ le estuvieron llamando a ella y enviando mensajes de texto, por lo tanto sí se han contactado con ella, además la señora de _____ ni siquiera está como referencia personal cuando adquirió el crédito y mucho menos como fiadora, lo que ella no entiende es como obtuvieron el número de teléfono celular de la señora, su último pago lo realizó el día 17 de abril de 2019, a las 2:20 p.m., por la cantidad de USD\$39.00.dólares, después estuvo recibiendo llamadas telefónicas de cobro en fechas 17 de abril de 2019 a las 7:19 p.m. Que por medio de Gestión número 4-0700-01-19-58 se realizó una reconstrucción del crédito en el presente caso, en dicha reconstrucción se determinó un cobro indebido de \$342.60 dólares, por lo que la consumidora considera que el proveedor le ha efectuado cobros indebidos". Por lo anterior, presentó un reclamo a la Defensoría, solicitando una</p>			

reconstrucción del crédito obteniendo un resultado en el que se aprecia una posible aplicación inadecuada de las cuotas abonadas por la consumidora, lo que sugeriría cobros indebidos por el total de \$342.60 dólares.

2. En la segunda denuncia acumulada, el señor \_\_\_\_\_ expuso, que *“la empresa proveedora no le cumplió con la entrega de copia de contrato de venta a plazos, del crédito que adquirió con fecha 13/06/2018, por 3 televisores LED de 32 pulgadas marca TELSTAR, para un plazo de 36, valorado en \$169.00 cada uno; haciendo un total de \$509.96, con cuotas mensuales de \$39.28, el cual necesita para verificar las especificaciones de dicho crédito; debido a que en el mes de diciembre de 2018, le hablaron por teléfono del área de cobros, informándole que tenía saldo en mora de \$40.00 y al solicitar estado de cuenta le aparecen \$49.40. Al consultar le hicieron saber que esta mora se había generado por días de atraso en el pago de agosto de 2018, lo cual es cierto, pero aunque se atrasó, se puso al día con los pagos; por lo que solicita que la DC le ayude”*. Por lo anterior, presentó un reclamo a la Defensoría del Consumidor, solicitando una reconstrucción del crédito obteniendo un resultado en el que se aprecia una posible aplicación inadecuada de las cuotas abonadas por el consumidor, lo que sugeriría cobros indebidos por el total de \$134.22 dólares.

3. En la tercera denuncia acumulada, \_\_\_\_\_ expuso, que *“el 7 de abril de 2019 adquirió al crédito una motocicleta por el monto de \$1,464.95 dólares, pagando ese día como prima la cantidad de \$700.00 dólares, conviniendo a pagar 48 cuotas por el monto de \$39.71, le entregaron una tarjeta informando que su cuota es de \$45.76, le entregaron un contrato que no está firmado en el cual el monto del valor de la moto es de \$2,606.08 pagando una prima de \$700.00 y 48 cuotas de \$39.71; al pagar las cuotas en los tiquetes le están cobrando intereses corrientes y extragarantía, con lo que no está de acuerdo, ya que no ha contratado extragarantía, no reconoce ese contrato, quiere pagar el monto total de lo adeudado pero no tiene claridad de que le está cobrando el proveedor por la diferencia de los montos de la motocicleta en el contrato y en la factura. Sigue manifestando el consumidor que no se ve reflejada el monto pagado de la prima en el estado de cuenta”*. Por lo anterior, presentó un reclamo a la Defensoría, solicitando una reconstrucción del crédito obteniendo un resultado en el que se aprecia una posible aplicación inadecuada de las cuotas abonadas por el consumidor, lo que sugeriría cobros indebidos por el total de \$20.19 dólares.

4. En la cuarta denuncia acumulada, \_\_\_\_\_ manifestó que *“compró a plazo, una Cocina Gas marca TELSTAR TCG020120MD 20, el día 26 de marzo de 2018, por la cantidad de USD\$199.00 dólares, en 12 cuotas, pagando la cantidad mensual de USD\$28.20 dólares. Es el caso que el consumidor le solicito al vendedor en el momento de la venta de la cocina que podía pagar la cocina del 1 al cinco de cada mes, pero el vendedor de nombre \_\_\_\_\_, le dijo que*

no había problema que posteriormente lo iba arreglar desde la primera cuota, situación que nunca se la arreglo, hasta que presentó reclamo, quedándole la fecha de pago del 1 al cinco de cada mes, a partir de noviembre de 2018. El consumidor se presenta a pagar el día 9 de mayo de 2019, a cancelar cuota de USD\$28.20 dólares, y de acuerdo a lo que refleja el ticket, tiene un saldo actual de USD\$134.38 dólares, y además le dijo la Gerente de Cobros del proveedor que para estar al día tiene que pagar la cantidad de USD\$26.75 dólares para estar al día con la cuenta, cantidad con la que no está de acuerdo, ya que sus pagos han sido casi regulares, ya que solo se ha atrasado en una cuota, por lo que considera que el proveedor le está efectuando cobros indebidos". Por lo anterior, presentó un reclamo a la Defensoría del Consumidor, solicitando una reconstrucción del crédito obteniendo un resultado en el que se aprecia una posible aplicación inadecuada de las cuotas abonadas por el consumidor, lo que sugeriría cobros indebidos por el total de \$100.87 dólares.

**B.** Según los consumidores los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que prescribe: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores", relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: "Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor. Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)".

Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en los artículos 112 y 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas y cincuenta y dos minutos del día 02/05/2022 (fs. 278-281).

### III. PRETENSIONES PARTICULARES

1. La señora \_\_\_\_\_ solicitó "por medio de la Defensoría del Consumidor, que el proveedor le reintegre lo pagado demás, a la mayor brevedad posible, la cantidad de USD\$342.60, cantidad que se determinó por medio de Reconstrucción número 4-0700-01-19-538 que el proveedor le ha cobrado indebidamente. Todo lo anterior con fundamento en los artículos 12- A, 44 literal d), 18 literal c) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor".

2. El señor \_\_\_\_\_ solicitó "que de conformidad con los artículos 4 b y c), 18 c), 22, 43 e) y 44 e), de la LPC el consumidor solicita se investigue el caso, y por ende, requiere que

la empresa proveedora le cumpla de inmediato, con la entrega de la copia del contrato que firmó por la compra a plazos relacionada, el cual necesita para verificar las especificaciones del crédito, Asimismo solicita le comprueben si el cobro por mora que asciende a \$49.40, es correcto”.

3. El señor solicitó “que se anule el contrato de extra garantía y se reintegre o abone a cuenta el monto de lo pagado, b) se le cobre el monto de lo pactado originalmente por la motocicleta de \$1, 464.95, se aplique el pago de la prima: c) se realice una reconstrucción de la cuenta, para determinar el monto real adeudado a la fecha, presentar a la Defensoría los documentos de obligación, contrato, factura, histórico de pagos, en base a artículos: 4 literal e), 7 literal h), 18 literal c), 44 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos: 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

4. El señor solicitó que “la Defensoría del Consumidor le haga una reconstrucción del crédito, de fecha 26 de marzo de 2018, por ello el proveedor deberá remitir: 1- Copia del contrato, 2- Histórico de pagos actualizado, 3- Revisión de la cuenta para determinar si existe cobro indebido y 4- De existir cobro indebido solicita, la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado demás, según artículo 4 literal c), 7 literal h), 18 literal c) y 44 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta 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 con el artículo 18 letra c) de la misma ley: “Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, 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, este 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”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

#### 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 denunciada, pues en resolución de fs. 278-281 se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual les fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 12/05/2022, según acta de fs. 283.

En fecha 26/05/2022 se recibió escrito (fs. 290-293) firmado por el licenciado

7 quien intervino en calidad de apoderado general judicial de la sociedad GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V. (fs. 294-297), En el mismo, el referido profesional adujo que a su criterio no existe la comisión de la infracción imputada en cada uno de los casos, mencionando que en las

reconstrucciones el CSC realiza un supuesto análisis de las cuentas 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 dichas reconstrucciones erra, de manera obvia y desproporcionada, estableciendo de manera ilegal como su poderdante puede o no cobrar un cargo por incumplimiento de pago de los consumidores. Es importante resaltar que en las cuatro reconstrucciones la Defensoría del Consumidor reconoce que los consumidores fueron irregulares en sus pagos.

En este sentido, en dichas reconstrucciones se establece que la Defensoría “no reconoce” y no se pudo cobrar un cargo administrativo por el incumplimiento de pago (lo que en realidad es), siendo completamente falso, catalogando el mismo como una “comisión”, sosteniendo que la proveedora 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 no cobra intereses moratorios, y que es necesario detallar que en estas reconstrucciones se omite agregar el monto que se devengó por este cargo administrativo, y por ello considera que las reconstrucciones realizadas son inexactas y alejadas de la realidad.

Así, en cuanto a la configuración de la infracción de cobro indebido descrita en el artículo 44 letra e) respecto del artículo 18 letra c), ambos de la LPC, el apoderado de la proveedora denunciada manifestó, en síntesis que, a su entender, las apreciaciones de los denunciantes y del CSC, mismas que constan expresadas en las reconstrucciones del crédito efectuadas con motivo de las denuncias de los consumidores, “*son inexactas y alejadas de la realidad*” por no incluir el cargo administrativo o gestión por recuperación.

Posteriormente, mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos del día 15/08/2022 (fs. 303) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora en fecha 26/08/2022 (fs. 313).

Al respecto, en fecha 08/09/2022, se recibió escrito (fs. 314-317) firmado por el licenciado de generales conocidas en el presente procedimiento, en el que sostuvo los argumentos antes expuestos y como estrategia de defensa, ofreció como prueba documental, copia de los contratos suscritos por los consumidores, detalle de amortización y estado de las cuentas de los consumidores y finalmente reconstrucciones de crédito elaboradas por el área financiera de la denunciada.

Respecto de los argumentos expuestos por el licenciado en los escritos precitados, al estar directamente relacionados con la prueba documental que consta agregada en el presente expediente administrativo, serán desarrollados ampliamente en los respectivos apartados de valoración de la prueba y el análisis de la configuración de la infracción en los romanos subsiguientes de esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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

Así las cosas, 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 señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores–.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por los intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

- a) Copia confrontada de contratos suscritos entre los consumidores y la denunciada (folios 5, 140-143, 204-206). En los citados documentos se detalla el valor de venta del bien, el monto conferido en financiamiento, y las condiciones generales del mismo: plazo, valor de cuotas, tasa de intereses convencional variable, cargo administrativo o gestión por recuperación, además los cargos adicionales acordados y la forma en que se imputarán los pagos.
- b) Copias confrontadas de tarjetas de pagos y facturas y tiquetes en concepto de los abonos enterados por los consumidores al financiamiento otorgado, (folios 4, 6-7, 54-55, 139, 145-151 y 207-224). Con las referidas copias se comprueban las amortizaciones realizadas por los consumidores, además que se advierten irregularidades en sus pagos, es decir, que los mismos no se efectuaban de forma constante y uniforme en una fecha específica.
- c) Copia de histórico de pagos (folios 8-9, 110, 144). Mediante dichos documentos se establecen los saldos adeudados a la fecha de su emisión, el historial de los pagos abonados por los consumidores, la amortización de los mismos realizada por la proveedora denunciada y la periodicidad irregular de los abonos que los consumidores efectuaban a su financiamiento.
- d) Reconstrucciones de crédito elaboradas por el área financiera de la denunciada (fs. 335-336, 339-352, 356-375, 379-393). Con los documentos antes relacionados se prueban los saldos a la fecha de su emisión, el historial de los pagos abonados por los consumidores, la amortización de los mismos realizada por la proveedora denunciada y la periodicidad de los abonos que los consumidores efectuaban a su financiamiento.

Adicionalmente, en el expediente consta agregada en el expediente, la siguiente documentación que no fue sujeta a valoración probatoria:

Reconstrucción de los créditos realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, debido a que en las mismas no se incorporó la comisión por la gestión de cobro. Es importante anotar que, en cuanto a tal aspecto, se ahondará más en el apartado inmediato siguiente de esta misma resolución.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el posible cometimiento 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 con el artículo

18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

**a) La existencia de una obligación de pago de parte de los señores**

**para con la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. consistente en un financiamiento:**

Tal obligación de pago tiene su origen es el contrato de compra venta a plazos sobre diversos bienes muebles ( folios 5, 140-143, 204-206).

**b) Las condiciones de los antes referidos financiamientos que se le otorgó a los consumidores en los contratos de adhesión:** Mismas que se encuentran enlistadas en los documentos contractuales de venta al crédito, de las cuales primordialmente es relevante la cláusula TERCERA que textualmente dicta: “(...) *TERCERA: INTERESES CONVENCIONALES Y COMISIONES: Interés Convencional: La suma antes mencionada devengará el interés nominal del 6.08 POR CIENTO mensual sobre saldos, pagadero mensualmente. La tasa de interés mensual mencionada se aplicará únicamente por los saldos insolutos durante el tiempo que tales saldos estuvieren pendientes sin que GMG COMERCIAL pueda cobrar intereses que aun no han sido devengados. Comisión: Si el deudor incumple con cualquiera de los términos y condiciones pactadas en el presente contrato, incluyendo la realización de pagos extemporáneos, por este medio acepta cancelar una comisión por la gestión de cobro de hasta QUINCE CON 0/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA MAS IVA (US\$ 15.00) (...)*” (fs. 104 vuelto).

**c) El comportamiento de pago de los consumidores denunciante:** específicamente, al contrastar las copias de recibos de pago aportadas por los denunciante (folios 4, 6-7, 54-55, 139, 145-151 y 207-224) e históricos de pagos agregados por la sociedad denunciada (folios 8-9, 110, 144), se advierte una tendencia constante de los consumidores, de efectuar los abonos en fechas diferentes al día acordado de pago, en contraposición de la fecha de pago estipulada en el documento base de la obligación contractual, es decir, se ha comprobado **que los denunciante incumplieron de forma reiterada las fechas de pago fijada**, y ello se traduce, en la aplicación de una mayor tasa de interés convencional y una menor amortización de capital en cada abono efectuado, derivada de los días transcurridos entre la fecha límite de pago y la fecha de los abonos (realizados de manera tardía), aun cuando los pagos enterados por los

consumidores superen la cuota mínima establecida, esto sin perjuicio de la posible aplicación de la comisión por gestión de cobro a la que da lugar tal conducta.

Ahora bien, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de las partes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la sociedad GMG SERVICIOS El Salvador, S.A. de C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)*”, esto, debido a que el escenario crediticio recreado en las reconstrucciones de crédito efectuadas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, no consideró que las condiciones contractuales de la venta a plazos estipulaban desde su otorgamiento, la posibilidad de una comisión por gestión de cobros, el cual sustituye al interés moratorio en los contratos; por lo tanto, las conclusiones de tal informe dan cuenta de un posible cobro indebido, al identificar la existencia de diversas variaciones que resultan de aplicar todos los pagos efectuados hasta su fecha de emisión, excluyendo cualquier cargo moratorio, como se manifestó expresamente en la conclusión del documento. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual y de la obligación, pero no así la ausencia de legitimidad del cobro, según las consideraciones que se expondrán posteriormente.

En ese sentido, en las referidas reconstrucciones se expuso en su apartado conclusivo que: “*(...) el proveedor comenzó a cobrarle desde junio de 2018 a mayo de 2019, una comisión por recuperación entre \$10.50 y \$11 dólares. Valores que esta Defensoría no tomará en consideración. No porque el consumidor no hubiese incurrido en mora al inicio de su crédito, sino porque contraviene lo establecido en el artículo 12-A de la LPC, en donde se establece que es una comisión, en este caso no se puede cobrarle una comisión por retraso, ya que no se le está brindado un servicio adicional, en todo caso el proveedor debería cobrar interés moratorio, recargo por mora o penalidad por pago extemporáneo, entonces si se tomaría en consideración (...)*”. No obstante, como se analizó en párrafos precedentes, el contrato celebrado entre la sociedad proveedora y los consumidores, permite deducir claramente que la comisión por gestión de cobro, tácitamente es un recargo por mora, en razón que la proveedora no cobra intereses moratorios.

Debido a lo anterior, las reconstrucciones del crédito que suscitaron las denuncias en análisis no pudo ser objeto de valoración, pues no consideró objetivamente en su estructura la aplicación de las

amortizaciones a partir del cobro de los recargos por mora, lo cual excluye la aplicación del interés moratorio pese al comportamiento de pago de los consumidores, que suscita las condiciones para su aplicación.

En virtud de lo anterior, las afirmaciones de los denunciados relativas a que la denunciada les ha realizado cobros indebidos, no fueron comprobadas en el procedimiento, y consiguientemente, fueron desestimadas por este Tribunal.

Habida cuenta del razonamiento previo, aún cuando la naturaleza de las cláusulas que suscitan la comisión por pago extemporáneo podría ser cuestionable, por poseer de alguna forma un carácter abusivo, ello no puede ser objeto de valoración en este procedimiento en respeto del principio de legalidad. Así también, se probó en el procedimiento que el cobro del saldo adeudado, que según la percepción de los consumidores resulta ilegítimo, tiene su razón de ser, entre otros aspectos, por no realizar los pagos en tiempo y en forma, puesto que esta origina una menor amortización de capital en el tiempo, situación que se origina en la irregularidad en las fechas de pago por parte de los consumidores, lo cual también se comprobó documentalmente.

En consecuencia, en los términos planteados en el presente procedimiento, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a GMG SERVICIOS El Salvador, S.A. de C.V. por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida.

#### VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase por recibidos* el escrito y la documentación anexa, presentados por el licenciado quien actúa en calidad de apoderado general judicial de GMG SERVICIOS El Salvador, S.A. de C.V., la cual consta de fs. 314-393.

b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*", respecto de las denuncias interpuestas por los señores

por los motivos expuestos en el romano VII de la presente resolución.

c) *Absuélvase* a la proveedora GMG SERVICIOS El Salvador, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra c) en relación al artículo 18 letra c), ambas disposiciones de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

d) *Certifíquese* la presente resolución a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para realizar las consideraciones pertinentes en las reconstrucciones de crédito en el futuro.

e) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

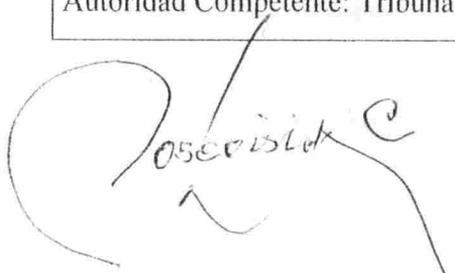
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

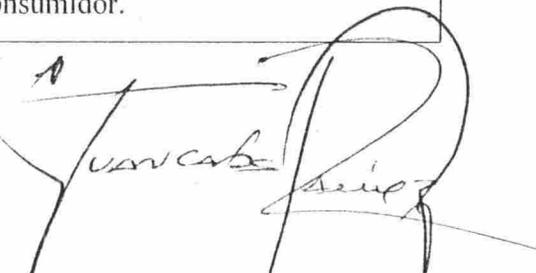
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.

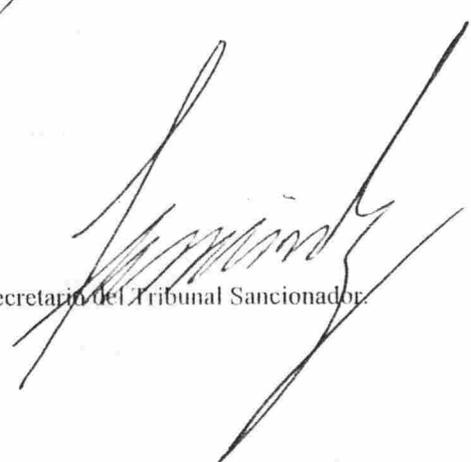
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/MP

  
Secretario del Tribunal Sancionador.