

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/11/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador	Referencia: 27-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora expuso en su denuncia que: <i>"la institución financiera en referencia, le ha denegado el estado de cuenta solicitado, de un crédito que le fue otorgado con fecha 28/05/2018, por un monto de \$850.00 con cuotas mensuales de \$115.00 para 12 meses. Asegura que ha cancelado un total de diez cuotas mensuales de \$115.00 y que tuvo atraso al principio de los pagos pero se puso al día; sin embargo, la cantidad que le cobraban al día de hoy (08/10/2019) asciende a \$850.00, con lo cual no está de acuerdo"</i>. En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por incomparecencia de la proveedora a dos audiencias de conciliación sin causa justificada, recibiendo en este Tribunal en fecha 14/01/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>"que se investigara el caso y que la institución financiera en referencia le resolviera con la entrega del estado de cuenta del crédito adquirido, el cual necesita para saber si las cuotas pagadas aparecen aplicadas y para conocer el saldo correcto a la fecha para poder pagar. Asimismo, requiere que se haga una revisión al cobro de intereses de dicho crédito, los que considera demasiado altos, no estando de acuerdo con el dato proporcionado, el cual asciende a \$850.00."</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>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 42 letra d) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados"</i>; relacionada con el Art. 19 letra i) de la misma el cual establece: <i>"Proporcionar el historial de crédito tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de</i></p>			

medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante”.

Respecto a la infracción al artículo 42 letra d) en relación al artículo 19 letra i) de la LPC, cabe señalar que para que se configure dicha infracción, es necesario que haya prueba que ante la solicitud del historial crediticio por parte de la consumidora, existiere una negativa de parte de la proveedora a entregarlo.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 45 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 50 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 fecha 21/04/2022 —folios 65 y 66—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado de la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que habiéndose declarado improponible la denuncia interpuesta por la señora _____, contra su patrocinada, la lógica apunta a que las presentes diligencias debieron haber finalizado y en consecuencia archivadas, pues se debe recordar que, la suerte de lo principal recae sobre lo accesorio; y, siendo que la acción principal se declaró improponible, las acciones accesorias corren con la misma suerte, ya que el derecho de acción es indivisible; sin embargo, en razón de los requerimientos ordenados por esta entidad, aclara que, dichos documentos ya corren agregados al expediente de la pieza principal, específicamente a folios 32, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49, por lo que no podrían iniciar acción contra su patrocinada bajo los argumentos planteados, ya que dichos documentos corren agregados; además, en los cuadros anexos al escrito, insta la mora que padece la señora _____ a la fecha.

Con relación a los argumentos vertidos por el apoderado de la proveedora y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII.

ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 42 letra d) de la LPC.

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

1. Fotocopias confrontadas de comprobantes de pago, de fechas 28/06/2018, 03/08/2019 y 07/10/2019, por las cantidades de \$115.96, \$115.00 y \$3.00, respectivamente (fs. 3 a 5).
2. Fotocopia confrontada de notificación de cobro extrajudicial (fs. 6).
3. Fotocopia confrontada de constancia de saldo de crédito, de fecha 07/10/2019 (fs. 7).

4. Fotocopia de estado de cuenta para préstamo, a nombre de la señora _____, de fecha 11/10/2019 (fs. 30 y 42).
5. Fotocopia de contrato y condiciones generales del crédito, de fecha 28/05/2018, suscrito por la señora _____ (fs. 41).
6. Reconstrucción del crédito de la señora _____, realizada por la Defensoría del Consumidor (fs. 43 al 50).
7. Hoja de historial de créditos, a nombre de la señora _____ (fs. 72).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante expuso que la institución financiera en referencia, le ha denegado el estado de cuenta solicitado, de un crédito que le fue otorgado con fecha 28/05/2018, por un monto de \$850.00 con cuotas mensuales de \$115.00 para 12 meses. Asegura que ha cancelado un total de diez cuotas mensuales de \$115.00 y que tuvo atraso al principio de los pagos pero se puso al día; sin embargo, la cantidad que le cobraban al día de hoy (08/10/2019) asciende a \$850.00, con lo cual no está de acuerdo.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora _____ es la descrita en el artículo 42 letra d) en relación al artículo 19 letra i) de la LPC que dispone: "*Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados*", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

- Mediante la constancia de saldo de crédito, de fecha 07/10/2019, se comprueba que a tal fecha la señora _____, tenía un saldo total de novecientos cinco dólares con ocho centavos de dólar (\$905.08).
- Mediante la notificación de cobro extrajudicial, se acredita el cobro realizado por la proveedora denunciada, por la cantidad de \$845.08.
- Mediante el estado de cuenta para préstamo a nombre de la señora _____, de fecha 11/10/2019, se comprueba que el saldo total a pagar en tal fecha, era por la cantidad de \$588.07.

- Mediante la reconstrucción del crédito de la señora realizada por la Defensoría del Consumidor, se comprueba que existe una diferencia en contra de la consumidora por la cantidad de \$4.21

En congruencia con lo anterior, el apoderado de la proveedora ha argumentado que los documentos en los que consta el estado de cuenta y el historial de crédito, ya corren agregados al expediente de la pieza principal, específicamente a folios 32, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49, por lo que no podrían iniciar acción contra su patrocinada bajo los argumentos planteados, ya que dichos documentos corren agregados; además, en los cuadros anexos al escrito, insta la mora que padece la señora a la fecha.

C. Al respecto, este Tribunal señala que en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que acredite la negativa de la proveedora a proporcionar el historial de crédito o historial de pagos a la consumidora, pues en primer lugar, no quedó acreditado en el procedimiento que la señora hubiera solicitado de forma verbal o escrita el historial crediticio a la proveedora.

Por otra parte, cabe acotar que a fs. 30 y 42 del expediente administrativo, aparecen agregadas impresiones del histórico de pagos de la citada señora, en el cual constan todos los abonos realizados por la consumidora, las fechas de los mismos, como fueron aplicados y el saldo total del crédito al día 11/10/2019.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita que la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. no cometió la infracción atribuida relativa a *Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados*; por tanto, no se configuran los elementos de dicha infracción, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 42 letra d) 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; 19 letra i), 42 letra d), 45, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

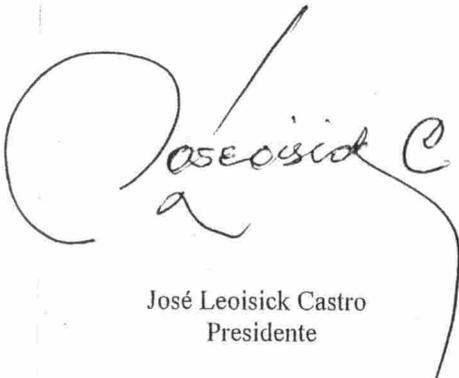
- a) *Absuélvase* a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 42 letra d) en relación al artículo 19 letra i), ambos de la LPC por

“Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados”, con base a lo establecido en los literales B. y C. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

b) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

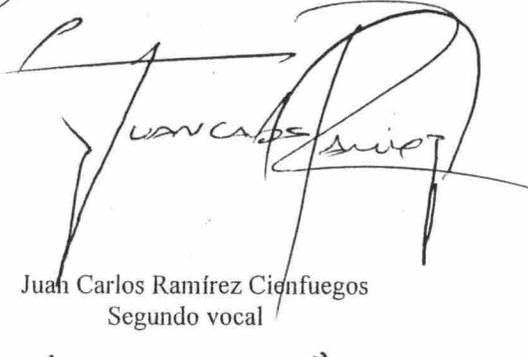
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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



José Leoisick Castro
 Presidente



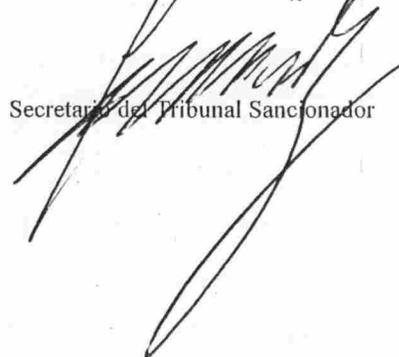
Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal



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