 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/10/2022. Hora: 08:53 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1123-2019.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedores denunciados:	1. Julio Eusebio Velásquez 2. Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 11/03/2019, el señor _____ interpuso su denuncia —fs. 1-2— en la cual manifestó que, en fecha 24/06/2016 “contrató un crédito por \$1,500.00 con garantía hipotecaria de un inmueble con matrícula _____) crédito que pagaría por medio de una cuota de \$75.00 dólares que verbalmente le dijo el proveedor que pagaría, durante 30 meses al 3% de tasa de interés mensual; su descontento obedece a que durante 33 meses ha pagado fielmente y con 2 y hasta 5 días de anticipación y a veces un poco más de los \$75.00 dólares para salir más rápido, pero al solicitar al proveedor un historial y copia de contrato, no le es proporcionado, debido a que le argumentan que todos sus pagos han sido derivados a intereses y que no ha pagado nada de capital”.</p> <p>De acuerdo a la denuncia, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –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 (...)”, la cual, según lo señalado, en caso de configurarse, cada una acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.</p> <p>Además, a partir del análisis del expediente este Tribunal ha determinado que existen indicios suficientes para sustentar, que los proveedores aparentemente realizaron cobros indebidos en perjuicio del consumidor, al aplicar los pagos realizados por el consumidor de forma diferente a la acordada; conducta que puede ser constitutiva de la infracción muy grave descrita en el artículo 42 letra e) de la LPC: “Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro</p>			

de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso. (...)”, relacionado al artículo 4 letra f) de la citada ley: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación”; la que de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 45 de la LPC que se sancionaría con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria

En fecha 05/07/2019 —fs. 36— el consumidor ratificó su denuncia y renunció a medios alternos de solución de controversias. En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra a) de la LPC, remitió el presente expediente por renuncia de medios alternos por parte consumidora, recibándose en este Tribunal en fecha 27/08/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El señor _____, solicitó en el CSC que los proveedores “(...) le entregue a Defensoría del Consumidor, copia del mutuo hipotecario, historial de pagos con desglose de pago a interés y capital, estado de cuenta actual, revisión de la cuenta, para determinar si existe cobro indebido y de existir cobro indebido solicita, la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado demás, según artículo 4 c), 7 h), 18 c) y 44 e) de la Ley de Protección al Consumidor” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 43-45—, se le imputa a los proveedores denunciados la comisión de dos infracciones, conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) y 42 letra e) de la LPC.

A. Así, en cuanto la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...)realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”; en relación al artículo 18 letra c) de la LPC: “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 (...)”, 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.

B. Con relación a la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso”*; en relación al artículo 4 letra e) que establece como un derecho básico de los consumidores: *“Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la*

contratación”, y al artículo 22 de la LPC, que establece: “En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio.

La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas.

Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor (...)”, si no se ha entregado al consumidor una copia del contrato suscrito, lo cual, de comprobarse, configuraría infracción al artículo 42 letra e) de la LPC y, consecuentemente, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 45 de la citada ley.

V. CONTESTACIÓN DE LOS PROVEEDORES DENUNCIADOS

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de los proveedores Julio Eusebio Velásquez y Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador , pues en resolución de folios 43-45 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a las mismas en fecha 18/02/2022 —folios 46 y 47—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de los proveedores.

Posteriormente, en fecha 25/04/2022 se dictó auto de apertura a pruebas de folio 50 se le concedió el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a las mismas en fecha 06/05/2022 —folios 53 y 55—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de los proveedores.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a los denunciados con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

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 uno 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 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 propios).

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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de las infracciones reguladas en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley, por efectuar cobros indebidos en perjuicio del consumidor, y en el artículo 42 letra e) de la LPC en relación

con el artículo 4 letra e) y 22 de la misma ley, por no entregar copia del contrato en perjuicio del consumidor, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si los proveedores denunciados cometieron la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal en el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de publicidad del establecimiento (fs. 6), emitida por la proveedora *Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador*. Con el documento se comprobó que la denunciada realiza actividades crediticias que ofrece al público.

2. Copia confrontada de comprobantes de pagos (fs. 7-23), emitidas por el establecimiento *Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador* en concepto de abonos al crédito hipotecario, en las mismas consta una tasa de interés "al 5% mensual, en caso de mora al 5% adicional". Con los documentos se comprobó la vinculación crediticia existente entre el consumidor y *Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador*, la tasa de interés ordinaria y moratoria que los denunciados le estaban cobrando al consumidor, asimismo se acreditó que los denunciados no están emitiendo facturas por la actividad comercial realizada de acuerdo al artículo 107 del Código Tributario en relación a los artículos 114 y 239 de la citada norma, por lo cual resulta pertinente en relación al deber de colaboración de las instituciones públicas librar oficio a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda para el procedimiento respectivo.

3. Copia confrontada de certificación extractada emitida por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca de la Primera Sección del Centro del Centro Nacional de Registros, en fecha 06/03/2019 (fs. 24), mediante el cual se prueba que el denunciado *Julio Eusebio Velásquez* registró un gravamen en concepto de hipoteca abierta por un crédito de \$1,500.00 dólares con una tasa de interés mensual del 3%. Con el documento antes relacionado, se estableció el cobro indebido realizado por los denunciados en razón que en los comprobantes de pago emitidos consta una tasa de interés superior a la reportada a la que fue registrada en la institución antes mencionada.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Concierno en este punto, previo a realizar un análisis de fondo, que consta en el expediente denuncia contra *Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador*, al respecto no se tiene constancia que dicho establecimiento sea una sociedad, una organización no gubernamental o un nombre comercial o marca, el Centro de Solución de Controversias oportunamente debió realizar las indagaciones pertinentes para sustentar el presente procedimiento contra la denunciada y como consecuencia, al no tener claridad de la personería jurídica de la denunciada, es decir, no se encuentra

individualizado el presunto infractor, conforme a lo estipulado en el artículo 109 letra b) de la LPC que determina como un requisito mínimo indispensable para la denuncia: “b) *La identificación y datos generales del proveedor*” (resaltado es propio). En razón de lo anterior, no está legitimada para figurar como denunciada en el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que conforme al principio de legalidad al que este órgano se encuentra sujeto en la tramitación de todos sus procedimientos administrativos sancionatorios, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre los hechos denunciados contra Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador y resulta procedente *sobreseer* a Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador por la supuesta comisión de las infracciones denunciadas, por no ser legítimo contradictor en el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo cual el análisis de fondo del presente procedimiento se realizará exclusivamente respecto de la responsabilidad del señor **Julio Eusebio Velásquez**, es decir, si concurren en los hechos denunciados, los elementos propios de las infracciones estipuladas en los artículos 44 letra e) y 42 letra e), en relación con los artículos 18 letra c), 4 letra e) y 22, todas disposiciones de la LPC.

B. En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de cada infracción, análisis que se desarrollará de forma separada.

1. Sobre efectuar cobros indebidos en perjuicio del consumidor.

En el caso en particular, el consumidor denunció que el proveedor le otorgó un crédito hipotecario de \$1,500.00 dólares al respecto le informó verbalmente que su tasa de interés mensual es del 3% y posteriormente le cambiaban dicha tasa; al cotejar los comprobantes de pagos se prueba que el consumidor durante 30 meses abonó la cantidad de \$2,597.00 dólares, pese a que efectuó sus abonos según se lo especificaron cada ocasión, inclusive pagando cantidades superiores a los \$75.00 dólares pactados. Sin embargo, le informaron que todos sus abonos se fueron a intereses, por lo cual el consumidor abonó \$1,500.00 dólares para liquidar totalmente el crédito, lo cual consta en las copias confrontada de comprobantes de pagos (fs. 7-23).

Adicionalmente, mediante certificación extractada emitida por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca de la Primera Sección del Centro en fecha 06/03/2019 (fs. 24), se prueba que el denunciado **Julio Eusebio Velásquez** registró un gravamen en concepto de hipoteca abierta por un crédito de \$1,500.00 dólares con una tasa de interés mensual del 3%, Con el documento antes relacionado, se estableció el cobro indebido realizado por el señor **Julio Eusebio Velásquez** en razón que en los comprobantes de pago emitidos consta una tasa de interés superior a la reportada al registro.

7
Establecido lo anterior, en el supuesto particular, la infracción denunciada por el señor
es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, relacionado 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 (...)”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte la obligación contractual de la cual existe la certeza, con un objeto principal constituido por un crédito hipotecario de \$1,500.00 dólares a una tasa de interés del 3% mensual.

En ese sentido, con el estudio de la prueba mencionada en el acápite anterior, se pudo acreditar la relación contractual mediante gravamen a favor del señor **Julio Eusebio Velásquez** (fs. 24).

Por lo anterior, este Tribunal analizó las condiciones del crédito establecidas en la documentación relacionada, concretamente el monto y fecha de otorgamiento, plazo y tasa de interés nominal, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por el consumidor, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales, así como, la respectiva amortización del capital adeudado, todo a la luz de lo dispuesto en la LPC.

Por tanto, según la documentación probatoria incorporada al expediente, este Tribunal advierte que en el presente procedimiento se estableció la aplicación errónea de la tasa de interés, ello al contrastar la información plasmada en los comprobantes de pago que se extendieron al consumidor y el documento público de certificación extractada emitida por la entidad competente, es decir que, la conducta del proveedor denunciado de cobrar una tasa de interés superior a la pactada y registrada, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC que determina como una práctica abusiva: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, configurando la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina *“Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*; junto con la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 331, 332, 341 y 416 del CPCM, este Tribunal Sancionador concluye que la conducta denunciada de la supuesta comisión de práctica abusiva consistente en realizar un cobro indebido por la cantidad de al menos \$1,500.00 dólares en perjuicio del consumidor, derivado de una incorrecta aplicación de la tasa de interés pactada por parte de señor **Julio Eusebio Velásquez**, y resulta procedente *sancionar* al proveedor denunciado, en relación a la denuncia interpuesta por el señor

2. Sobre no entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, en perjuicio del consumidor.

Respecto a la infracción descrita en el artículo 42 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán*

obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso"; en relación al artículo 4 letra e) que establece como un derecho básico de los consumidores *"Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación"* y al artículo 22 de la LPC, este Tribunal, luego de valorar la conducta denunciada por el consumidor , en la cual textualmente expuso que *"(...) al solicitar al proveedor un historial y copia de contrato, no le es proporcionado, debido a que le argumentan que todos sus pagos han sido derivados a intereses y que no ha pagado nada de capital"*.

Respecto a la infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 22, ambas disposiciones de la LPC, cabe recordar que el artículo 1 LPC determina que el objeto de la referida ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En concordancia con lo anterior, el artículo 22 inciso 1º LPC prescribe: *"En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor"*.

Cabe hacer mención, que las obligaciones contenidas en dicha disposición procuran garantizar el derecho de información de los consumidores contemplado en el artículo 4 letra c) LPC. En ese sentido, se pretende que el proveedor redacte sus contratos de adhesión y sus anexos con las formalidades señaladas en la ley y entregue una copia de los mismos al consumidor, a efecto de que éste tenga pleno conocimiento de las obligaciones contraídas en el documento suscrito.

En anteriores resoluciones, este Tribunal ha precisado que las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación. Sus características más importantes están relacionadas con la posición asimétrica que en términos reales se ubican las partes contratantes, de tal manera que una de ellas –el proveedor– tenga la capacidad de imponer a la otra –el consumidor– el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios; e, incluso, de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

En ese sentido, los contratos de adhesión o las condiciones generales de contratación, se caracterizan por su formulación unilateral por parte de quien ostenta la posición de ventaja frente al consumidor, condiciones que por antonomasia no son negociadas. Desde esa perspectiva, puede advertirse la verdadera importancia que reviste la obligación contenida en el artículo 22 inciso 1º LPC, en tanto que no solo obliga al proveedor a redactar los contratos de adhesión y sus anexos en términos claros, sino que le exige la entrega de una copia del contrato y de los anexos suscritos por el consumidor.

Así, la obligación a cargo del proveedor de entregar una copia del contrato no sólo tiene por finalidad salvaguardar el derecho de información del consumidor, sino, además, le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo, ante la entrega del bien o la prestación del servicio defectuoso o extemporáneo por parte de la proveedora, o determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del bien o servicio; eliminando, de esta manera, la asimetría de información generada en estas relaciones; lo que dota de seguridad al consumidor en su relación de consumo.

La Superintendencia del Sistema Financiero en su Programa de Educación Financiera El Salvador, al referirse a los contratos de adhesión establece: *“Es una forma de contratar, donde las cláusulas son redactadas por una sola de las personas, generalmente quien presta un bien o servicio, en formularios idénticos”*.

En ese contexto, cabe aclarar que en contratos de mutuo hipotecario —como el del caso—, los términos y condiciones de los mismos, son fijados por las instituciones de crédito, bancos o prestamistas, limitándose el cliente a aceptarlas. En otras palabras, el cliente no tiene la posibilidad de discutir su contenido.

Finalmente, cabe señalar, que no aparece agregada al expediente ninguna prueba que permita acreditar que la entidad denunciada o la persona que registró a su favor el gravamen (Julio Eusebio Velásquez y Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador) hubiese cumplido con la obligación consignada en el artículo 22 inciso 1º de la LPC, entregando las copias de los contratos de mutuo hipotecario suscritos por el señor _____, no obstante haber sido solicitado por este Tribunal (fs. 45 apartado final) por lo cual no puede ser posible tener manifestación alguna del contratante, a quien en todo caso debió haberle constado dicho acto u omisión; sin embargo, no existe constancia alguna de dicha entrega, siendo el principal responsable de ello la persona a cuyo favor se inscribió el gravamen, ergo, a quien se le otorgó el derecho real de hipoteca por el mutuo celebrado.

En vista de lo anteriormente expuesto, este Tribunal considera que se configura la infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 22 de la LPC; razón por la cual, es procedente la imposición

de una sanción al proveedor denunciado, en relación a la conducta denunciada por el señor

3. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992). En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la

determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, el proveedor de Julio Eusebio Velásquez, es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de realizar cobros con un respaldo legal y/o contractual y de verificar que tales cobros se hayan otorgado con las respectivas autorizaciones de pago suscritas por los consumidores, conforme a lo ordenado en la LPC y en los contratos suscritos por los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que el proveedor haya obrado de manera dolosa; no obstante, al ser un proveedor que se dedica a actividades financieras como es el otorgamiento de créditos y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que ésta conlleva, se denota que el actuar del proveedor Julio Eusebio Velásquez, ha sido de manera negligente, pues realizó el cobro indebido en perjuicio del consumidor.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*” en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma Ley, que detalla la práctica consistente en efectuar cobros indebidos en cargos o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 LPC—; asimismo, se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción leve contenida en el artículo 42 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso (...)*” en relación a lo establecido en el artículo 22 de la misma Ley, que detalla las características de los contratos así como la obligatoriedad de entregarlos al consumidor, lo cual se sanciona con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 45 LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar

la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio del consumidor, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor **Julio Eusebio Velásquez** en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que **Julio Eusebio Velásquez**, es una persona natural que se dedica a la colocación de créditos y comercialización de inmuebles y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñido especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes inmobiliarios y financieros, como la relacionada al registro de sus actividades crediticias en el Banco Central de Reserva. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales del proveedor y la documentación que fue requerida pero no presentó.

Consecuentemente, solo para efectos de cuantificación de la multa en este caso en específico, se ha clasificado al proveedor denunciado como un *microempresario*.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, en cuanto a las infracciones del artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, pues el denunciado estaba obligado a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma Ley, así como respecto de la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, consistente en “*No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor*”, pues el denunciado estaba obligado a entregar copia del contrato firmado conforme al artículo 22 de la misma Ley.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte del proveedor, al haber efectuado un cobro indebido por la cantidad de \$1,500.00 dólares en perjuicio del consumidor al aplicar erróneamente una tasa de interés diferente a la pactada y además no proporcionarle al consumidor, la respectiva copia del contrato celebrado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de ***Julio Eusebio Velásquez***, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que ***Julio Eusebio Velásquez*** es directamente responsable de los cobros indebidos efectuados, al acumular un total de \$1,500.00 dólares erróneamente aplicados en el crédito del consumidor, así como no entregar copia del contrato de adhesión.

d. Impacto en los derechos de la consumidora, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor.

En relación, a la infracción administrativa relativa a “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*” —artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC— el proveedor causó un impacto negativo en el derecho del consumidor, puesto que, efectuó cobros indebidos al aplicar erróneamente una tasa de interés diferente a la inscrita en el respectivo registro, pese a que el consumidor cancelo incluso en muchas ocasiones abonos superiores a la cuota pactada.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba agregada al expediente, la afectación patrimonial al consumidor corresponde a al menos \$1,500.00 dólares.

Respecto de la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, consistente en “*No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor*”, dejó al consumidor en una flagrante indefensión, al no contar el consumidor con la prueba de las condiciones pactadas en el negocio jurídico celebrado, de tal suerte que al momento de realizar un reclamo, no contaba con la información mínima necesaria para hacerlo, otorgándose una desmedida ventaja al proveedor.

e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que el proveedor pudo obtener, frente al cobro efectuado al consumidor; así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba presentada el beneficio fue de \$1,500.00 dólares.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor **Julio Eusebio Velásquez** que ha cometido las infracciones descritas en los artículos 44 letra e) y 42 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que por su experticia en la prestación de servicios crediticios, el proveedor, se encuentra en la obligación de realizar cobros conforme a lo establecido legal y contractualmente.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, el proveedor **Julio Eusebio Velásquez** cometió las infracciones establecidas en los artículos 44 letra e) y 42 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

De acuerdo al artículo 45 de la LPC, las infracciones calificadas como leves se sancionarán con multa hasta de 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En tal sentido, habiendo concluido que la primera de las infracciones cometidas es una infracción *muy grave*, sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 47 de la LPC; adicionalmente la infracción *leve*, sancionable con multa de hasta 50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 45 de la LPC, que el proveedor es una persona natural que se dedica al rubro financiero e inmobiliario cuya capacidad económica para efectos de este procedimiento, es —según lo establecido en la letra a. del romano VIII— la de un *microempresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que efectuó cobros indebidos hasta por la cantidad de \$1,500.00 dólares, en perjuicio del consumidor al aplicar una tasa de interés diferente a la pactada, y que no proporcionó copia del contrato firmado por el proveedor, resulta necesaria la imposición de una sanción por cada infracción cometida y proporcional a los aludidos quebrantamientos.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. Así, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$1,500.00 dólares, ya que no es posible sancionar al proveedor por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

En consecuencia, en virtud del impacto negativo en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio económico ocasionado al consumidor y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor y el tamaño de empresa, —y demás parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone:

1. a **Julio Eusebio Velásquez**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*, una multa por la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,825.02) equivalentes a seis meses de salario mínimo urbano en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017**, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.2 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

2. a **Julio Eusebio Velásquez**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, consistente en *“(...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso”* en relación al artículo 4 letra c) de la misma ley, que establece como derechos básicos de los consumidores: *“Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna (...)”*, una multa por la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$608.34) equivalentes a dos meses de salario mínimo urbanos en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017**, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 4 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —50 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia: *“copia del mutuo hipotecario, historial de pagos con desglose de pago a interés y capital, estado de cuenta actual, revisión de la cuenta, para determinar si existe cobro indebido y de existir cobro indebido solicita, la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado demás”*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

7 A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para*

lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra 1 de la LPC la titularidad del derecho a *“ser protegido de prácticas abusivas”* en los términos de la misma ley, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *“(...) la devolución de lo pagado de más (...)*”.

Por consiguiente, se ha comprobado que el proveedor denunciado ha realizado al menos un cobro indebido, al crédito del consumidor por \$1,500.00 dólares, por lo que además de haberse comprobado la comisión de la infracción descrita en la normativa de consumo, este Tribunal considera pertinente ordenar la devolución de lo cobrado indebidamente, por la cantidad de \$1,500.00 dólares.

XI. 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; 4 letra l, 18 letra c), 22, 42 letra e), 44 letra e), 45, 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3,139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

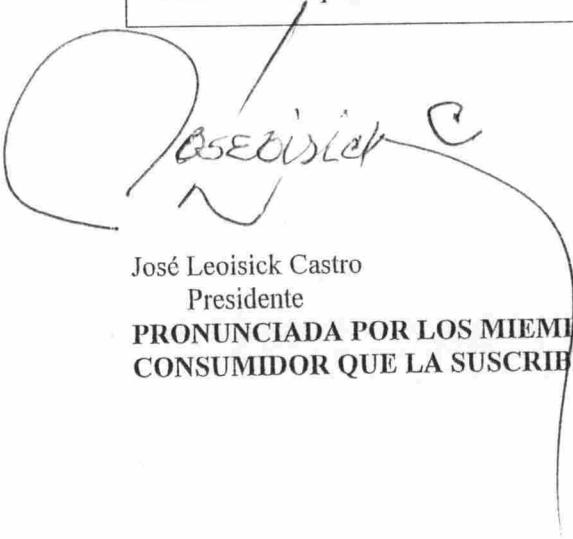
- a) *Sobreséase* a la entidad *Administradora de Viviendas y Servicios de El Salvador*, por no encontrarse legitimada en el presente procedimiento, según los motivos expuestos en el romano **VII** de esta resolución.
- b) *Sanciónese* al proveedor *Julio Eusebio Velásquez* con la cantidad **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a *seis meses de salario mínimo urbano en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *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 (...)*”, conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Sanciónese* al proveedor *Julio Eusebio Velásquez* con la cantidad **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos meses de salario mínimo urbano en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, en relación al artículo 4 letra c) y 22 de la misma ley, conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas. Dichas multas que totalizan la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,433.36)** debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- d) *Ordénese* al proveedor *Julio Eusebio Velásquez* devolver al consumidor
... la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS**

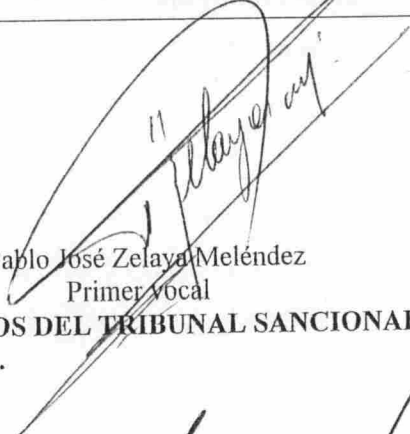
UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,500.00), que el consumidor pagó de más, según el análisis expuesto en el romano X de la presente resolución.

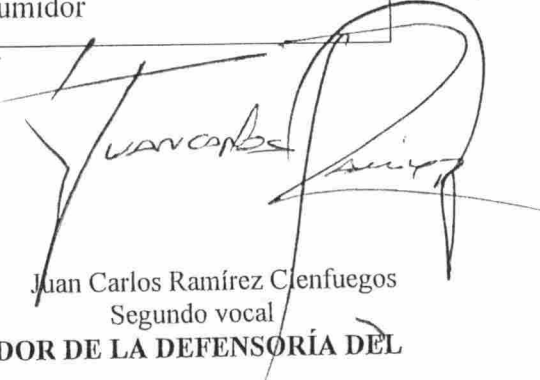
- e) *Librese* oficio a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda para informar la posible irregularidad tributaria advertida por este Tribunal, anexando copia de los folios 6-25 del presente expediente.
- f) *Ordénese* a la Secretaria de este Tribunal emitir certificación de la presente resolución, al consumidor para los efectos legales pertinentes.
- g) *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	

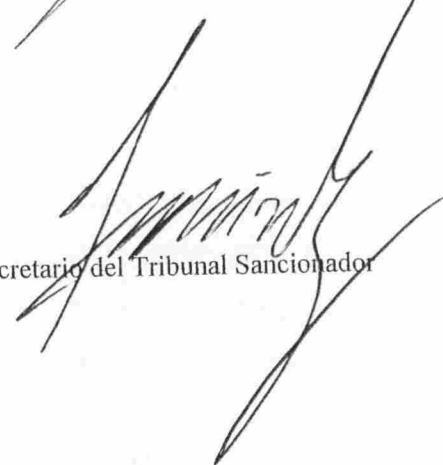

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/MP


Secretario del Tribunal Sancionador