

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/02/2023 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1935-19 ACUM
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedora denunciada:		CREDI Q, S.A. DE C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>Los consumidores interpusieron sus denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC— y en la Gerencia Regional de Occidente, en fechas 25/06/2019, 26/06/2019, 20/02/2020 y 02/03/2021, en su orden, contra la proveedora CREDI Q, S.A. DE C.V. en las que manifestaron en síntesis lo siguiente:</p> <p>El consumidor señor “(...) en mayo del 2012 <i>compro un vehículo automotor por una cantidad \$8,000.00, por medio de un financiamiento con CREDI Q, por una cantidad de \$185.40 mensuales, venciendo el crédito en mayo del año 2020. Manifiesta el consumidor que ha solicitado el estado de cuenta para verificar cuanto es el monto que adeuda hasta la fecha, que ya está por terminar el crédito, sin embargo manifiesta el consumidor que el proveedor no le ha entregado el estado de cuenta ni los históricos de pago, pero en sus cuentas tiene registrado que ha abonado \$15,088.35 a la deuda total. Manifiesta el consumidor que el proveedor le está ejerciendo presión de pago sobre sus bienes, haciéndole cobros injuriantes; y haciéndole visitas a su domicilio en horas laborales</i>”. 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 valor de \$1,522.62 dólares.</p> <p>En la segunda denuncia acumulada, el denunciante señor expuso, que <i>“en fecha 22/11/2011, compró al crédito al proveedor un vehículo marca Hyundai, año 2012, sedan, por el precio de \$14,900.00 entregando en la fecha de compra una prima de como parte del precio de \$1,490.00 financiándole \$13,410.00 cantidad que cancelaría por medio de 96 cuotas mensuales de la manera siguiente: una cuota de \$1,511.45 , noventa y cuatro cuotas de</i></p>			

\$213.12 y una última de \$218.69 que sumadas todas hacen la cantidad de cuotas pactadas entre las partes. Consumidor agrega que siempre ha pagado religiosamente, es más, su cuota pactada según histórico de pagos es de \$241.05 cantidad que le informó el proveedor en cada fecha de pago los días 26 de cada mes que se apersonaba, que hasta hace un año y medio pagaba aproximadamente \$258.00, después le dieron un documento donde le escribieron que la cuota que debe pagar según sistema es de \$241.05. Dice recientemente le informaron que su crédito no vence y finaliza de pagar en noviembre de este año, sino que a esa fecha según proyecciones aun debería más de \$4.000.00 que únicamente le ofrecen refinanciar o pagar saldo total". 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 \$4,219.12 dólares.

En la tercera denuncia acumulada, el denunciante señor reclama, en síntesis, cobros indebidos e injuriantes por parte de la empresa CREDI Q S.A de C.V., indica que vía WhatsApp le han realizado gestiones acosadoras por retraso en su crédito Ref. 107000022917, al punto que han llegado a rastrearlo por medio de GPS y amenazarlo con apagar el motor remotamente. Le han indicado que están fuera del lugar donde está el vehículo para llevárselo. Además de llamadas excesivas en forma reiterada y en fines de semana.

En la cuarta denuncia acumulada, la denunciante señora manifestó que, "*(...) contrato al proveedor la compra de un vehículo al crédito el día 13-de abril de 2012, por un monto de \$ 10,223.00, para un plazo de ocho años, comprometiéndose a cancelar cuota de \$ 182.00, referencia número 107000000366. Que según contrato su crédito terminaría de cancelar en abril de 2020, el caso es que por Covid no realizo el último pago de su cuota. Que solicita al proveedor estado de cuenta quien confirma que su última cuota es para el mes de abril del año pasado informando un saldo pendiente el cual no recuerda; que hasta en el mes de junio del año pasado le informan que tiene un saldo de \$ \$ 2,819.50, en ese momento le informa el proveedor que puede solicitar diferimiento Covid, lo cual acepta. Aclara consumidora que el proveedor no entrega historial de pago desde el inicio de pago de su crédito el cual ha solicitado pero no entregan. Así mismo manifiesta considera que el proveedor le está realizando un cobro indebido".* 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 la consumidora, lo que sugeriría cobros indebidos por el total de \$3,836.70 dólares.

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 los expedientes fueron certificados a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letras a) y 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 07/06/2022 (fs. 444-449) la cual fue notificada a la denunciada en fecha 12/09/2022.

III. PRETENSIONES PARTICULARES

- El señor *“Solicita el consumidor que su caso sea tramitado por los medios alternativos de solución de controversias. Solicita al proveedor que le entreguen Estado de Cuenta e histórico de pagos actualizados. Base legal: artículos 18 literal f), 44 literal e), 18 literal n), 19 literal i), 19 literal o), 42 literal d) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.*
- El señor *“Solicita que la parte proveedora remita a la Defensoría del Consumidor: copia del contrato y demás documentos de obligación suscritos, estado de cuenta con el histórico de pagos actualizado a la fecha, que además informe el saldo a la fecha, así como la fecha de otorgamiento y fecha real de pago. Con todo lo anterior, solicita que la Defensoría del Consumidor realice una reconstrucción de su crédito, a efectos de determinar la existencia de cobros o cargos indebidos por la parte proveedora; y en caso de existir, solicita se realicen los ajustes que correspondan, según artículo 4 literal c), 7 literal h), 18 literal c), 44 literal e), y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.*
- El señor *“solicita que el proveedor sea multado, pide expresamente que el presente caso sea remitido al Tribunal Sancionador, y desiste de someter*

el proceso a los medios alternos de solución de conflictos de conformidad con los artículos 143 a), 17 d), 18 f) y n) y 44 e) de la Ley de Protección al Consumidor”.

- La señora *solicitó “que realicen una reconstrucción de su crédito, por parte de la Defensoría, a efecto de determinar la existencia de cobros indebidos por la parte proveedora; y en caso de existir, solicita que se realicen los ajustes que correspondan. Se solicita copia del contrato y estado de cuenta actualizado. Lo anterior con fundamento en los artículo 4 literal c), 7 literal h), 18 literal c), 44 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye 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: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o 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. 444-449 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 12/09/2022, según acta de fs. 467.

Posteriormente, en fecha 29/09/2022, se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado judicial con cláusula especial administrativa de la proveedora CREDI Q, S.A de C.V. (folios 468-472), mediante el cual agrega la documentación de folios 473-479, la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 05/10/2022 (fs. 480) 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 21/10/2022 (fs. 490).

El día 03/11/2022 se recibió escrito y documentación anexa (fs.495-500), suscrito por el licenciado _____ donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior, e incorpora documentación de fs. 501-526.

La proveedora expone sus argumentos de fondo, comunes a las denuncias, consistentes en que no comparte las apreciaciones hechas por los denunciantes, que los cobros efectuados a los consumidores son legales y se encuentran amparados en los contratos suscritos con los consumidores.

Que los saldos que no aceptan los denunciantes son producto de información incompleta tanto de parte de los denunciantes como de la incorrecta reconstrucción realizada por la Defensoría del Consumidor, ya que el crédito sufrió un incremento de su tasa de interés el cual se encuentra contemplado en la cláusula III) denominada PLAZO, PRECIO Y FORMA DE PAGO, del contrato de compraventa a plazos cedido a su representada y celebrado entre la sociedad Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., en dichos contratos se establecía que dichos contratos devengarán un interés X% por ciento anual sobre saldos pagaderos mensualmente y revisables a opción de Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V. Es decir que su representada puede revisar dicho interés de forma legítima en cualquier momento. Menciona que los incrementos de tasa fueron debidamente notificados a los deudores.

Agrega el apoderado de la denunciada que es importante hacer notar que la definición de REVISION O REVISABLE corresponde a aquello que puede ser sometido a revisión para corregir, en este caso el ecosistema financiero permite corregir la tasa en base a las condiciones del mercado

En el caso del consumidor _____ manifiesta que la denegatoria de los estados de cuenta e históricos de pago no tiene fundamento ya que constan en el expediente de fs. 94-96, menciona que el consumidor no cancela las cuotas establecidas en la forma y plazo acordados, que en relación a la denuncia de gestiones de cobros injuriantes, que las fotografías agregadas a fs. 86 y 87 no poseen ningún logo de la proveedora y las mismas no confirman dichos o hechos sobre cobros injuriantes, que debido a la mora del consumidor su representada ejerció la recuperación judicial lo cual prueba mediante copia simple de certificación de adjudicación en pago emitida por el Juzgado Quinto de lo Civil y Mercantil, juez tres.

En el caso del consumidor _____ manifiesta que respecto de las presuntas gestiones de cobros injuriantes realizados por el número de teléfono _____ en las impresiones incorporadas al expediente, en ningún momento de su lectura se puede deducir injuria, difamación, coacción, física o moral por tanto no se encuentra clasificado dentro de las prohibiciones descritas por la LPC.

Finalmente, en el caso de la consumidora menciona que las
aseveraciones relegadas en sus escritos se fundamentan en la reconstrucción realizada por la
Defensoría del Consumidor, la cual es errónea, ya que no ha tomado en cuenta los aumentos de tasas
de interés.

En virtud que todos los argumentos de defensa expuestos por el apoderado de la denunciada, se
encuentran estrechamente vinculados con la documentación que consta agregada como prueba, los
mismos serán analizados conjuntamente por este Tribunal, en los respectivos apartados 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 Ley de Procedimientos
Administrativos -en adelante 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 propios).

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).

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–.

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

- a) Fotocopia de comprobantes de pago (fs. 11-70; 178-180; 293-342), con la que se acredita la relación de consumo entre los denunciados y la proveedora; así como la frecuencia de los pagos realizados por los consumidores.
- b) Fotocopias de contratos de compraventa a plazos de vehículos y sus anexos, emitido por Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., a nombre de los denunciados (fs. 4-7; 174-176; 289-292), con las que se acredita la compra de los vehículos que dio origen a la relación de crédito entre cada uno de los consumidores y la proveedora respecto de la compraventa a plazos citada, así como la obligación pactada por cada una de las partes.
- c) Fotocopias de contrato de mutuo prendario, emitido por CREDI Q El Salvador, S.A. de C.V., a nombre del denunciado señor _____ (fs. 513-519), con la que se comprueba el crédito otorgado al consumidor por la proveedora en relación a la compraventa del vehículo, así como la obligación pactada por cada una de las partes.
- d) Fotocopia de cotizaciones, estados de cuenta, cartas de comunicación de incrementos de tasas de interés e históricos de pago emitidos por la proveedora (fs. 8-10; 177; 193-195; 197; 269; 350-351), en los que se registra los pagos de cada uno de los consumidores con la entidad financiera denunciada.
- e) Fotocopia de cartas e impresiones de gestión de cobro extrajudicial (fs. 268; 270-278), mediante las cuales –de manera indiciaria– se acredita la modalidad de cobro de la denunciada.
- f) Impresión de conversaciones telefónicas y vía correo electrónico mediante las cuales la consumidora _____ solicita la aplicación de las medidas económicas de emergencia a su crédito (fs. 343- 349).

g) Fotocopia simple de certificación de adjudicación en pago emitida por el Juzgado Quinto de lo Civil y Mercantil, juez tres, a favor de la denunciada, mediante la cual se acredita la mora crediticia del señor _____ y la subsiguiente consecuencia jurídica (fs. 501-503).

Adicionalmente, en el expediente consta agregada, 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 ninguna se incorporó las comisiones y modificaciones de tasa de interés, hecho relevante para realizar el cálculo de las mismas y que dicha omisión hace que carezcan de certeza. Es importante anotar que, tal hecho será desarrollado ampliamente en el apartado inmediato siguiente de esta resolución.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el supuesto 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**

la sociedad CREDI Q, 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 vehículos y contrato de mutuo prendario (folios 4-7; 174-176; 287-292; 513-519).

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 contemplada en la cláusula III) denominada PLAZO, PRECIO Y FORMA DE PAGO, del contrato de compraventa a plazos celebrado con Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., y posteriormente cedido a CREDI Q El Salvador, S.A. de C.V., en dichos contratos se establecía que devengarían un interés "X" por ciento anual sobre

saldos pagaderos mensualmente y *revisables* a opción de Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 4-7; 174-176; 287-292; 513-519).

c) **El comportamiento de pago de los consumidores denunciantes:** específicamente, al contrastar las copias de recibos de pago y los históricos de pagos agregados por los consumidores y por la sociedad denunciada (fs. 11-70; 178-180; 293-342 y 8-10; 177; 193-195; 197; 269; 350-351), se advierte una tendencia constante en la mayoría de los consumidores, de efectuar los abonos *en fechas diferentes a la fecha de pago estipulada en los documentos base de la obligación contractual*, es decir, se ha comprobado *que los denunciantes incumplieron de forma reiterada las fechas de pago fijadas durante el periodo de vigencia de los créditos, que fue sometido a análisis de este Tribunal*, y ello se traduce, en una mayor aplicación de interés convencional y una menor amortización de capital en cada abono efectuado en fecha posterior a la pactada, derivada de los días transcurridos entre la fecha límite de pago y la fecha efectiva de los abonos, 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 los intervinientes, 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 CREDI Q, 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 financiero 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 variación de la tasa de interés; por lo tanto, las conclusiones de tal informe dan cuenta de un posible cobro indebido, al identificar la existencia de diversas diferencias que resultan de aplicar todos los pagos efectuados hasta su fecha de emisión, excluyendo cualquier modificación de tasa de interés, 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, que como ya ha sostenido este Tribunal anteriormente, es un componente típico necesario para la configuración del ilícito en cuestión.

En ese sentido, en las referidas reconstrucciones se expuso en su apartado conclusivo: “(...) *Por lo anterior se determina un posible cobro indebido (...)*”. No obstante, como se analizó en párrafos precedentes, al cotejar los citados documentos con cada uno de los contratos celebrados entre la sociedad proveedora y los consumidores, permite concluir claramente que ello se debe a la valoración de la tasa de interés “revisable”, ello debido a que no se considera sinónimo de “modificable” en la reconstrucción del crédito.

Debido a lo anterior, las reconstrucciones de crédito que fundamentaban las denuncias en análisis, no podían ser objeto de valoración, pues no consideró objetivamente en su estructura la aplicación de las amortizaciones a partir de las modificaciones de tasa de interés, lo cual lógicamente altera sustancialmente los resultados de dichos documentos. En virtud de lo anterior, las afirmaciones de los consumidores relativas a que la denunciada les ha realizado cobros indebidos, no fueron comprobadas en el procedimiento, y consecuentemente, deben ser desestimadas por este Tribunal.

Habida cuenta del razonamiento previo, aun cuando la naturaleza de las cláusulas que estipulan 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 de los principios de legalidad y congruencia que rigen a los procedimientos administrativos sancionatorios. Así también, se probó en el procedimiento que el cobro del saldo adeudado, que según la percepción de los consumidores resultaba ilegítimo, tiene su razón de ser, entre otros aspectos, por no realizar los pagos en tiempo y en forma, puesto que esta conducta origina una menor amortización de capital en el tiempo, situación que se suscita por la irregularidad en las fechas de pago por parte de los consumidores, lo cual también se comprobó documentalmente.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*” (resaltados son propios).

En consecuencia, en los términos planteados por los denunciados, en el caso de mérito, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a CREDI Q, S.A. DE C.V. por el supuesto cometimiento de la infracción regulada en el art. 44 letra e) de la LPC, en relación con el art. 18 letra c) de la misma ley, respecto de la denuncia interpuesta por los consumidores señores

por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de las situaciones alteradas.

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 recibido* el escrito y la documentación anexa presentada por la consumidora denunciante la cual consta de fs. 491-494.
- b) *Téngase por recibido* el escrito y la documentación presentada por el licenciado quien actúa en calidad de apoderado general judicial de **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, la cual consta de fs. 495-526.
- c) *Déjese sin efecto la medida cautelar* consistente en la suspensión provisional del cobro de la cuota mensual del contrato a plazos con Grupo Q El Salvador, S.A de C.V. y CREDI Q EL SALVADOR, S.A DE C.V., relacionado con el contrato de compraventa a plazos con referencia a nombre de la consumidora

- d) *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 (...)*”, por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución.
- e) *Absuélvase* a la proveedora **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII. de la presente resolución.
- f) *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.	

Jose Luisick

José Leoisick Castro
Presidente

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

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

LS/MP

Secretario del Tribunal Sancionador.
Secretario del Tribunal Sancionador.