


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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 01/06/2023 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 223-21 ACUM
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO AGRICOLA, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>El consumidor interpuso sus denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC— y en la Gerencia de Atención Descentralizada, en fechas, 10/12/2020 y 30/06/2021, respectivamente, contra la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A.. en las que manifestó en síntesis lo siguiente:</p>			
<p>El consumidor, señor _____ expuso su inconformidad respecto de los intereses devengados por sus certificados de depósito suscritos con Banco Agrícola S.A., asimismo denunció la presunta retención, por parte de empleados de la proveedora de sus libretas de ahorro y certificados de depósito y el presunto cobro por parte de empleados de la proveedora, de ciertas cantidades de dinero en efectivo, los cuales desconoce la finalidad. Los sucesos denunciados ocurrieron en fechas 30/08/2020 y 20/06/2021.</p>			
<p>Según el consumidor denunciante 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: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i>, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: <i>"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 (...)"</i>.</p>			
<p>Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor 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 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento</p>			

7
R
A

administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas y cincuenta y cinco minutos del día 17/02/2023 (fs. 113-114), la cual fue notificada a la denunciada en fecha 07/03/2023.

III. PRETENSIONES PARTICULARES

El señor solicitó en cada expediente respectivamente:

- Referencia 223-21: *"La pretensión de consumidor radica que el proveedor le proporcione a Defensoría del Consumidor la documentación como es estado de cuenta detallado con los respectivos intereses generados por depósito a plazo de cada certificado, proporcione video vigilancia de las cámaras de la visita a la sucursal Banco Agrícola por Clínicas Médicas, arqueo y documentos de retiro en dicha fecha ya que considera un abuso de parte del proveedor, se le reintegre la cantidad de \$1,961.00. Con base art 4 literal c) j) l) 18 literal c) 19 literal e) 44 literal e)"* (SIC).
- Referencia 1282-21: *"El consumidor solicita que el proveedor le entregue el certificado que le quitaron y la libreta donde le depositan su pensión, así como los intereses que dicho depósito a plazos ha generado, esto con base a los art 4 literal c) j) i) 18 literal c) 19 literal e) 44 literal e)"* (SIC).

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 artículo 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. 113-114 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 le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 07/03/2023, según acta de fs. 116.

Posteriormente, en fecha 21/03/2023, se recibió escrito firmado por el licenciado .

en su calidad de apoderado judicial de la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A. (fs. 121-124), mediante el cual agregó la documentación de fs. 125-129, contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y cuatro minutos del día 18/04/2023 (fs. 132-134) 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 08/05/2023 (fs. 135).

El día 19/05/2023 se recibió escrito (fs. 137-138), suscrito por el licenciado donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior.

Asimismo, el día 22/05/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 139), suscrito por el licenciado , donde incorpora documentación de fs. 140.

Establecido lo anterior, la proveedora expuso sus argumentos de fondo, comunes a las denuncias, consistentes en que no comparte las apreciaciones hechas por el denunciante, contestando en sentido negativo el traslado conferido, menciona –en síntesis– que:

- El Banco sí aplicó los intereses generados por los certificados de depósito a plazo otorgados a favor del consumidor, según consta en fs. 5, 8 y 68-69, con ello es posible desvirtuar, que el Banco haya realizado cobros indebidos por presuntamente no aplicar correctamente los intereses devengados por los certificados de depósitos a plazo.
- En cuanto a los supuestos cobros en efectivo realizados por empleados del Banco, no obran en el expediente pruebas que acrediten tales señalamientos. Contrario a ello, consta en fs. 21 al 33 del expediente tramitado ante la DC bajo la ref. 1-0200-01-20-5947, imágenes de las cámaras de seguridad correspondientes al día 08/06/2020, en los cuales se observa que el señor fue atendido por personal del Banco siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Finalmente, en ambos escritos planteó como mecanismo de defensa que el procedimiento administrativo sancionatorio se encuentra caducado.

Respecto al último de los argumentos, es decir, la caducidad del procedimiento, este Tribunal lo tuvo por evacuado en la resolución de fs. 132-134; en consecuencia, debe estarse a lo resuelto en la resolución de las ocho horas con cincuenta y cuatro minutos del día 18/04/2023.

En virtud que el resto de 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 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 certificados de depósito a plazo fijo (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como los dos depósitos a plazo fijo realizados por el consumidor por valor de \$1,500.00 y \$5,100.00 dólares, aperturados en fecha 30/08/2019 y 08/06/2020, bajo las referencias 7040300029 y 7040302283, respectivamente.
- b) Fotografías del video de seguridad de fecha 08/06/2020 (fs. 21 al 33) en los cuales se observa que el señor [redacted] fue atendido por personal del Banco.
- c) Constancia firmada por el Jefe de Departamento de Servicios de Depósitos de Banco Agrícola, S.A., (fs. 140) en la cual, entre otros aspectos, se detallan los depósitos a plazo fijo realizados por el consumidor, aperturados en las fechas 30/08/2019 y 08/06/2020, bajo las referencias [redacted] y [redacted], respectivamente, así como los intereses devengados y pagados por los mismos, según las condiciones pactadas.
- d) Fotocopias de estados de cuenta, con las que se acreditan los diferentes movimientos bancarios, realizados en la cuenta de ahorro vinculada al número de cliente [redacted], entre las fechas 11/04/2019-31/12/2019 (fs. 5), 01/01/2020-09/10/2020 (fs. 8), 25/06/2020-30/12/2020 (fs. 69) y 04/01/2021-29/07/2021 (fs. 68); identificándose en los mismos los débitos y créditos relacionados con los certificados de depósitos, previamente relacionados, así como los intereses devengados por los mismos. De manera particular, se destaca el crédito (abono) aplicado a la cuenta del consumidor, por la cantidad de \$5,100.00, en fecha 08/06/2021, bajo el concepto "CR-", con referencia número [redacted] (fs. 68).

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

Escritos incorporados por el consumidor denunciante (fs. 117-120 y 130-131), al respecto los escritos relacionados y la documentación anexa, son referentes a un presunto hurto que el denunciante sufrió en su vivienda, sucesos que no guardan relación con los hechos denunciados y por tal razón no fueron valorados por este Tribunal conforme a lo estipulado en el art. 416 del CPCM.

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 relación de consumo entre el consumidor

y la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A.: tal relación de consumo tiene su origen en los certificados de depósito a plazo fijo y la cuenta de ahorro respectiva (fs. 3 y 4), con la que se acredita la relación contractual bancaria entre el denunciante y la proveedora; así como los términos y condiciones de los dos depósitos a plazo realizados por el consumidor por valor de \$1,500.00 y \$5,100.00 respectivamente.

b) Los intereses devengados por los certificados de depósito a plazos: mediante los estados de cuenta respectivos (fs. 5, 8, 68-69), y la constancia firmada por el Jefe de Departamento de Servicios de Depósitos de Banco Agrícola, S.A. (fs. 140), se acreditan los diferentes movimientos bancarios, constando en los mismos, los débitos de los certificados de depósitos, así como los créditos de los intereses devengados por los mismos, conforme al plazo y tasa de interés pactada. Se comprobó, además, que el pago de los intereses devengados por cada depósito, fue realizado de forma mensual, mediante la aplicación respectiva en la cuenta de ahorro del consumidor.

c) La aplicación del abono en la cuenta de ahorro del consumidor, por la cantidad de \$5,100.00, en fecha 08/06/2021: lo anterior, se acreditó mediante estado de cuenta de fs. 68. Con dicha transacción, se evidenció, que vencido el plazo de renovación del depósito a plazo fijo -180 días-, el mismo fue cobrado por el consumidor en fecha 08/06/2021, *mediante abono en su cuenta de ahorros*, bajo el concepto “CR-”, con referencia número Acreditándose con ello que el dinero sí fue entregado por la proveedora al consumidor, y el certificado en consecuencia fue retenido, en vista de su cancelación.

d) La ausencia de pruebas del cobro en efectivo realizado por empleados de la proveedora: el Banco únicamente aportó las fotografías supuestamente del video de seguridad de fecha 08/06/2020 (fs. 21-33) en las cuales se observa que el señor fue atendido por personal del Banco, cuando lo pertinente debió ser el extracto del video o el documento que amparara la conformidad del consumidor por haber recibido el efectivo.

7
R
A

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 la 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 la inexistencia de prueba de cargo; por el contrario, de la documentación incorporada se infiere que los depósitos a plazo fueron cancelados oportunamente y abonados a la cuenta de ahorros número [redacted] nombre del denunciante; asimismo, constan en los estados de cuenta los intereses devengados y pagados, en virtud de los términos y condiciones establecidas en los certificados de depósitos a plazo fijo. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual y, en consecuencia, de la obligación de pago de los intereses pactados, cuyo cumplimiento se ha verificado en el presente procedimiento; pero no así la existencia de un cobro indebido del dinero depositado y tampoco se cuenta con prueba ni siquiera indiciaria respecto del presunto "*hurto*", por parte de empleados de la denunciada.

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 inculpado 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 el denunciante, en el caso de mérito, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a BANCO AGRICOLA, S.A. por el supuesto cometimiento de la infracción regulada en el art. 44 letra e) de la LPC, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley, respecto de la denuncia interpuesta por el consumidor _____, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

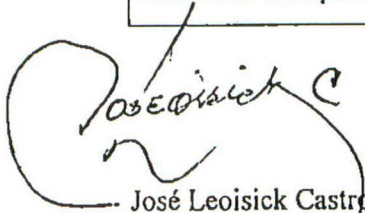
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal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

- a) *Téngase por recibido* el escrito y la documentación adjunta presentada por el licenciado _____, quien actúa en calidad de apoderado general judicial de BANCO AGRICOLA, S.A., la cual consta de fs. 137-140.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”, por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A., 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.
- d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

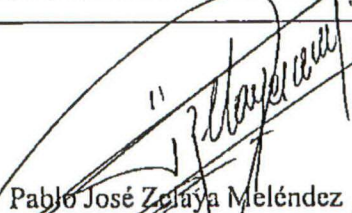
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

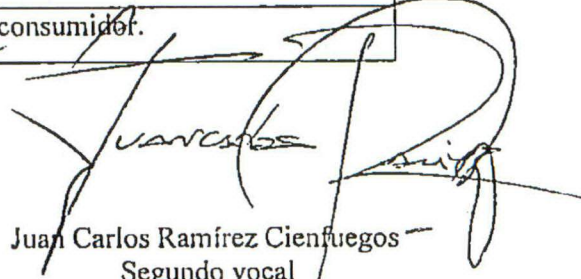
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



José Leoisick Castro
Presidente



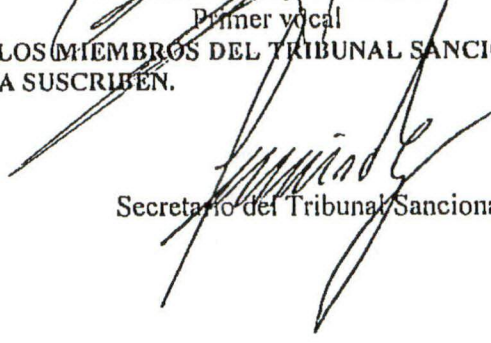
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/ym



Secretario del Tribunal Sancionador.