


"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: 18/08/2023 Hora: 10:37 Lugar: San Salvador	Referencia: 211-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 11/12/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: tiene cobros indebidos en su tarjeta de crédito, manifiesta que en el mes de febrero solicitó en la agencia de Multiplaza la cancelación de dicha tarjeta de crédito, y de esa forma quedarse cancelando solamente su saldo y así evitar generar intereses, indica la consumidora que desde esa fecha no dejó de realizar ningún pago mínimo establecido en su tarjeta de crédito, y que los cancelaba entre tres o cuatro días después de la fecha pero en ningún momento dejó de efectuar ningún pago.</p> <p>Agrega que, en fecha 15/08/2020 canceló el saldo de contado y dejó a cero la tarjeta, pero, posteriormente le llegó un estado de cuenta con un saldo de \$2.69 dólares, por lo cual decidió acercarse a la agencia de la Torre, en ese momento le informaron que le habían efectuado un financiamiento de tres cuotas de pago mínimo por 60 meses las cuales debía cancelar, a pesar de no haberlas solicitado y tampoco haber dejado de efectuar sus pagos mínimos, es por tales razones que considera que la proveedora está efectuando cobros indebidos y además, violentando su derecho a la información porque nunca se le notificó de dicho financiamiento.</p> <p>El día 11/12/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 19-20), a lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 27).</p> <p>El 02/02/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 17/02/2021 —fs. 30—, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes, conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación tal como consta a fs. 39, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 09/03/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La pretensión de la consumidora es que: <i>"se efectúe la anulación de los tres financiamientos realizados en su tarjeta de crédito (...). Manifestando haber efectuado sus pagos y nunca haber solicitado ningún beneficio al proveedor y tampoco recibió información del mismo. A la vez solicita se haga la entrega de su finiquito por tener su cuenta a cero con base a información de estado de cuenta</i></p>			

con fecha de corte 02/08/2020, art. 17 literal b), art 18 literal c), art 19 literales a), e) y g), art 20 literal d) Ley de Protección al Consumidor.”

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 Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) 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: 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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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”.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

2. En fecha 06/12/2022, se recibió escrito (fs. 46 al 49) firmado por la licenciada

en calidad de apoderada general judicial con cláusulas especiales de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 42 al 43, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley y como estrategia de defensa argumento:

i) La referida profesional alega —en síntesis—la imposibilidad de sancionar a su mandante por inexistencia de la infracción atribuida, en el presente caso se ha iniciado un procedimiento imputándole a su mandante el supuesto cometimiento de la conducta prevista en el artículo 44 letra e) relacionado con el artículo 18 letra c) de la LPC, en tal sentido relaciona que en el presente caso, los cobros efectuados a la señora _____, reflejados en los estados de cuenta de su tarjeta de crédito con número de cuenta _____, del período de marzo a septiembre de 2020, están amparados por la ley y por el contrato y obedecieron a medidas financieras creadas en atención a los mandatos legislativos emitidos durante la Pandemia COVID-19, como se pasa a exponer; razón por la que no existe la infracción atribuida.

Sostiene que, a folios 3 del expediente administrativo, la consumidora indica que en el mes de febrero del 2020 solicitó en agencia Multiplaza de mi mandante, la cancelación de la tarjeta “para quedarse cancelando únicamente el saldo y evitar generar intereses en base al artículo 14 de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito”, manifestó igualmente que desde esa fecha no dejó de realizar ningún pago mínimo establecido en la tarjeta de crédito. Sin perjuicio de que se demostrará, más adelante, que la consumidora no siempre abonó siquiera el pago mínimo de su cuenta ligada a la tarjeta de crédito. Siguiendo el orden de exposición de la denunciada presentada el 12 de noviembre de 2020, la consumidora señala que el 15 de agosto del 2020 canceló el saldo de contado de la tarjeta, dejándola totalmente a cero; no obstante, posteriormente le llegó un estado de cuenta con un saldo de \$2.69, solicitó

el finiquito correspondiente, donde le informaron, que le habían efectuado un financiamiento de tres cuotas de pago mínimo por 60 meses y que los debía de cancelar. Aclara que nunca solicitó dicho financiamiento.

Para el caso que nos concierne, importa resaltar la primera solución consistente en “Extensión de plazo en el pago mínimo de tu tarjeta”, también denominado “diferimiento de pago mínimo”, independientemente que el cliente fuera afectado directo o no ante la pandemia del COVID-19, podía decidir voluntariamente si realizaba el pago mínimo de su tarjeta de crédito durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020, lo cual posteriormente fue prorrogado, con la facilidad de diferir el monto total de esos pagos en 60 cuotas con una tasa del 0.00%, es decir el valor del pago mínimo no abonado en tiempo, pasaba a ser considerado una compra a plazos, o compra fraccionada, para ser pagada en máximo 60 cuotas sin interés alguno.

En ese sentido, para acceder a este beneficio no era necesario realizar ninguna gestión en el Banco, en primer lugar, porque se trató de la aplicación de una política demandada por el Estado salvadoreño a favor de los consumidores, en segundo lugar, porque el contexto de aplicación de las políticas de alivio financiero fue de una restricción de movilización y una emergencia nacional, en tercer lugar, porque el beneficio de “diferimiento de pago mínimo” fue aplicado de forma automática, solo en los casos en que se apreció una condición real de necesidad del cliente al incurrir éste en un incumplimiento de sus obligaciones financieras, es decir, si el cliente pagaba de contado el saldo de su tarjeta de crédito o realizaba su pago mínimo en el periodo señalado en el estado de cuenta, no se aplicaba el diferimiento de pago en cuestión. En adición, vale señalar que aún en el caso de incumplimiento, el cliente tenía la opción de solicitar la eliminación del anterior beneficio.

3. Mediante resolución de las diez horas con quince minutos del día 03/07/2023 (fs. 74-75) se declaró sin lugar el alegato de falta de tipicidad, y 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 19/07/2023 (fs. 77).

4. En fecha 21/07/2023 (fs. 78) se recibió escrito presentado por la señora _____, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso (fs. 79 al 87).

5. En ese orden, mediante el escrito de fecha 28/07/2023 —folios 88-92—, la referida apoderada de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 67 al 73 y 93 al 99.

Asimismo, incorporó los documentos siguientes:

i) Copia de contrato suscrito por la señora _____, de Apertura a Línea de Crédito Rotativo y emisión de Tarjeta de Crédito Multipremios VISA CUSCATLÁN con su mandante

en fecha 06/12/2018, por medio del cual se comprueba las condiciones pactadas, entre éstas, al inhabilitar una tarjeta de crédito, la cuenta relacionada con la misma no genera intereses pactados (contractuales y moratorios) sobre los saldos pendientes de pago que siguen siendo financiados por el Banco. Asimismo, que la consumidora incumplió los términos contractuales al no abonar ni siquiera el pago mínimo de su cuenta ligada a la tarjeta de crédito y al omitir completamente el pago en otros casos, como ella misma lo admite en su denuncia y en su escrito que obra a folio 6 del expediente administrativo, los cobros reflejados en los estados de cuenta de los periodos de marzo a septiembre de 2020 no son cobros indebidos a la luz de la Ley de Protección al Consumidor.

ii) Documento que contiene las Políticas para la aplicación de las normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales emitidas por el Banco, específicamente, el índice del contenido, introducción general, objetivos, ámbito de aplicación y la descripción de las herramientas clasificadas como “Beneficio Proactivo a Tarjetas de Crédito”, entre ellas el “Diferimiento de pago Mínimo por 2 meses en cuotas hasta 60 meses, cero intereses”, que concierne al presente caso. Se pretende probar lo beneficios aplicados a la consumidora.

iii) Documento original que contiene la reestructuración y proyección de cargos y pagos sobre la cuenta número _____ asociada a la tarjeta de crédito número _____ a nombre de la señora _____, para el periodo de marzo 2020 a septiembre del mismo año, con el se puede observar y comparar dos escenarios: el primero, con los desgloses y montos de los pagos de la consumidora con aplicación de la medida de alivio financiero “diferimiento de pago mínimo”; y, el segundo, un análisis hipotético generado los cargos por incumplimiento de la consumidora denunciante y sin el beneficio de alivio financiero.

iv) Escrito presentado por la consumidora en fecha 11 de noviembre del 2020 en el cual acepta el incumplimiento de pago de los saldos respecto de la tarjeta de crédito _____ a su nombre; siendo pertinente y útil porque es una admisión del comportamiento de impago imputable a la consumidora denunciante, además refuerza que las medidas de alivio financiero aplicadas por mi mandante evitaron que tal situación afectara el récord crediticio de la consumidora.

v) Copias de estados de cuenta correspondientes a los periodos de marzo y septiembre del 2020 de la tarjeta de crédito número _____ a nombre de la señora _____.

De igual forma los documentos con capturas de pantalla relativas a los términos de la política o medida de alivio financiero adoptada por BCU en atención a las normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales.

Ahora bien, respecto a los alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra

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

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

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó y admitió prueba documental consistente en:

1. Fotocopias de estados de cuenta No. _____ correspondientes al periodo de marzo a noviembre del 2020. (fs. 9 al 17 y 19 al 87).
2. Copia de Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y emisión de tarjeta de crédito Multipremios VISA CUSCATLÁN, suscrito entre la consumidora _____ la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en fecha 06/12/2018 (fs. 67 al 70).
3. Documento sobre las Políticas para la aplicación de las normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales. En el que consta que los beneficios aplicados a la consumidora bajo las referencias _____ fueron parte de las políticas de alivio financiero cuya emisión fue ordenada por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva. (fs. 71 al 73 y 93 al 95).
4. Documento original que contiene reestructuración y proyección de cargos y pagos sobre la cuenta número _____ asociada a la tarjeta de crédito número _____ nombre de la señora _____ para el periodo de marzo 2020 a septiembre 2020, con el que se muestran y comparan dos escenarios, el primero, a partir del sistema del Banco con los desgloses y montos de los pagos de la consumidora denunciante a la cuenta asociada a su tarjeta de crédito con aplicación de la medida de alivio financiero de “diferimiento de pago mínimo”; y, el segundo, un análisis hipotético generando los cargos por los incumplimientos de la consumidora denunciante y sin el beneficio de alivio financiero, firmado por el Jefe de Gestión de Servicios-Reclamos del Banco (fs. 96).
5. Documento con capturas de pantalla relativas a los términos de la política o medida de alivio financiero adoptada por el Banco en atención a las normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales. (fs. 97 al 99).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

7
A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. de forma directa a la cuenta con terminación en número **** * relacionada con la tarjeta de crédito No.

que posee la misma con la referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por la consumidora.

Es importante mencionar, que la consumidora contrató con la proveedora un “Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito” asignado al número con terminación en **** * , el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del C.Com., tiene las características del contrato de “Apertura de Créditos”; no obstante, con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC— a partir del 31/12/2009, para el estudio de dichos contratos, corresponde la aplicación de ésta última normativa como ley especial en la materia.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC por “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 advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. realizó la apertura de una línea de crédito rotativa a la consumidora denunciante, mediante el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, cuyo destino era el pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas que sean adquiridos por parte de la misma, como consecuencia del uso de la tarjeta, obligándose a pagar a la proveedora las sumas utilizadas en virtud de dicho crédito y aceptando que no podría excederse del límite máximo del crédito establecido.

En dicho contrato, se relaciona en la cláusula IX que el tarjetahabiente reconoce pagar intereses del 34.99% anual sobre compras que realizara con su tarjeta, igual tasa de interés por los retiros, en efectivo, además, los intereses en cuestión se aplicaran sobre el saldo de capital adeudado, no pudiéndose aplicar sobre comisiones o recargos, y que su computo se hará sobre saldos diarios a partir de la fecha en que el tarjetahabiente realice la compra o retiro de dinero, hasta que se realice el pago efectivo de dichos saldos. En consecuencia, toda compra o retiro de dinero realizado por la consumidora previo a la cancelación de la tarjeta de crédito, son saldos pendientes de pago los cuales siguen generando los intereses pactados, hasta el pago total de los mismos (Las demás condiciones constan establecidas en el contrato de folios 67 y 70).

- De igual forma en el Decreto Legislativo No. 593 del 14 de marzo del 2020 en su artículo 9 inciso segundo establece que: *“No incurrirán en incumplimientos de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles, todas aquellas personas que se vean*

imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en cumplimiento de este decreto. En lo que corresponde al sistema financiero, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador dictará la normativa correspondiente", es aquí donde podemos relacionar las medidas de alivio financiero que optó la proveedora otorgar a los consumidores.

- En ese sentido, según las Normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales en su artículo 4 título II capítulo único *"Medidas temporales para apoyar a deudores con problemas de pago"* establece que: *"Las entidades podrán establecer políticas que contengan medidas extraordinarias relacionadas con el otorgamiento de créditos en cualquier modalidad, la gestión del portafolio existente, la consolidación, la reestructuración y el refinanciamiento, las cuales deben asegurar que las personas afectadas por las situaciones generadas por el COVID-19, no incurran en incumplimientos de obligaciones crediticias contractuales (...)"*. Lo anterior, acredita a la proveedora a tomar medidas como las que realizó a la consumidora.
- Finalmente, según documento con capturas de pantalla relativas a los términos de la política o medida de alivio financiero adoptada por la proveedora en atención a las Normas Técnicas Temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales y al Decreto Legislativo No. 593 del 14 de marzo del 2020, denominada "Diferimiento de Pago Mínimo de Tarjeta de Crédito", con información que se encuentra alojada en la página web de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. en el que se establecen los términos en los que se aplicaría dicho beneficio y como poder activarlo, de igual manera había un apartado para poder realizar la cancelación del diferimiento de pago mínimo. Es decir, dichas medidas fueron del conocimiento de los clientes por parte de la proveedora.
- De igual forma, cabe recalcar que las políticas para la aplicación de las normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales fue aprobado directamente por la junta directiva del Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. tal como lo señala el inciso segundo del artículo 4 título II capítulo único *"Medidas temporales para apoyar a deudores con problemas de pago"*, se destaca, que la medida no fue aplicada directamente a todos los tarjetahabientes del banco, sino a todos aquellos que en su momento no lograron realizar los pagos en las fechas correspondientes a cada uno.
- De todo lo anterior, se advierte que la proveedora estaba obligada (según decreto 593) a no cobrar a sus clientes los saldos pendientes de pago en dicha época, debido a la emergencia generada por el COVID-19, asimismo, les daba la potestad de tomar acciones para ayudar a los clientes que presentaran incumplimientos de pago en sus obligaciones. En el caso particular, la

consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito, pues se advierte en el estado de cuenta con corte al 2/06/2020 (fs.16) que la señora _____ no realizó ningún abono a la cuenta, situación que también se advierte en el estado de cuenta del corte al 2/05/2020, lo que generó las operaciones identificadas _____ con los números _____, dando como resultado la aplicación del beneficio o la medida de alivio financiero de “Diferimiento de pago mínimo”.

C. En síntesis, se evidenció que:

Los cobros realizados por la proveedora sobre la cuenta No. _____ a nombre de la señora _____ fueron efectuados con el respaldo legal y contractual que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada, respecto de los cobros denunciados.

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.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, pese a lo alegado por la apoderada de la proveedora denunciada —respecto a la atipicidad alegada como argumento de defensa y que fue declara sin lugar— el Tribunal ha realizado un adecuado juicio de tipicidad, y concluye que no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

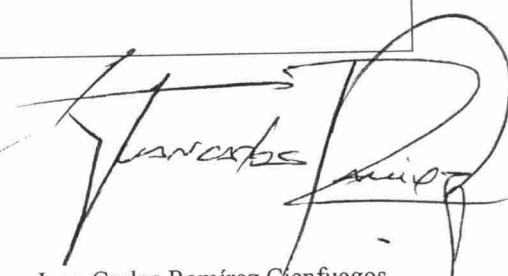
VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la señora en calidad de consumidora denunciante y la documentación que consta agregada de fs. 79 al 87.
- b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada en calidad de apoderada general judicial con cláusulas especiales de **BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.**, y la documentación que consta agregada de fs. 93 al 99.
- c) *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 con el artículo 18 literal c) de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por la señora conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Absuélvase* a **BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora por las razones establecidas en los romanos VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*

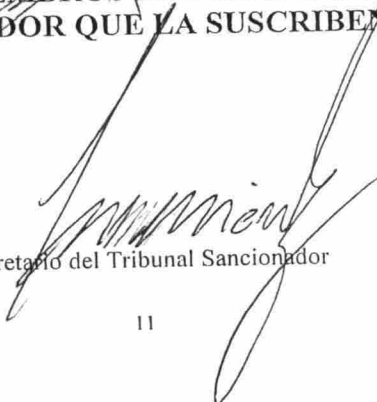

José Leoistck Castro
Presidente


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.

FJ/AMC


Secretario del Tribunal Sancionador