	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/01/2024 Hora: 08:00 a.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1061-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:	LA HUELLA DE ORO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. representada legalmente por el licenciado [REDACTED] según se acredita en folios 3070-3077 del tomo XVI.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 25/07/2022 (folios 1-34, Tomo I), la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura —en adelante LCU— y en la LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.</p> <p>B. Mediante la resolución de inicio de fecha 19/05/2023 (folios 3050-3064, folio XVI) este Tribunal determinó que la denuncia cumplía con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—.</p> <p>Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes —las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción—, fueron delimitadas así:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultante del <u>ajuste al 0% a la tasa de interés nominal</u>, por haber pactado y cobrado una Tasa de Interés Efectiva —en adelante TIE— anual superior a la Tasa Máxima Legal —en adelante TML— vigente y publicada por el Banco Central de Reserva —en adelante BCR— a la fecha de contratación, en 5,372 créditos por la cantidad de \$58,635.78 dólares, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el 17/10/2020;2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultantes del <u>ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliario</u> derivado de una TIE superior a la TML en 4,821 créditos por un monto de \$71,200.30 dólares, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el 17/10/2020;			

3. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación, en 7,009 créditos por una cantidad de **\$52,030.80 dólares**, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el 17/10/2020;
4. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado, en un total de 360 créditos por un monto de **\$1,621.40 dólares**, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el 17/10/2020;
5. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 y 19 letras a) y f) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses utilizando una metodología de cobro en contradicción a la LPC en 3,803 créditos por un monto de **\$3,137.35 dólares**, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el 17/10/2020;
6. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, por realizar cobros de comisiones contrarias a la ley bajo el concepto de “Caja de Seguridad Especial”, en 6,073 créditos valor que asciende a **\$66,166.05 dólares**, cuyos cobros fueron efectuados a partir del 01/08/2019 hasta el mes de febrero del año 2021;
7. Infracción al artículo 44 letra c) de la LPC en relación al artículo 18 letra b) de la misma ley, por condicionar la contratación en documentos en blanco a través de la firma de una letra de cambio “en blanco” por parte de un usuario/consumidor;
8. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b) y d) de la misma ley, por introducir posibles cláusulas abusivas en los documentos contractuales suscritos a partir del día 22/05/2020.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Además, se le previno a la proveedora que, al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 24/05/2023, según consta a folio 3066, tomo XVI.

III. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA DENUNCIADA

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

A. Los días 07/06/2023 (folios 3067-3069, tomo XVI) y 14/06/2023 (folios 3079-3086, tomo XVI) se recibieron escritos suscritos por el licenciado [REDACTED] en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V., mediante los cuales contestó la

audiencia conferida a través de la resolución de inicio (folios 3050-3064, tomo XVI), alegando en el primero de ellos, la nulidad de la resolución de inicio y su emplazamiento argumento que fue declarado sin lugar según el romano **II** de la resolución de fecha 11/07/2023 (folios 50107-50110, tomo CCXLVI), y en el segundo, luego de realizar una serie de consideraciones, procede determinar de manera fehaciente que las atribuciones o señalamientos realizados respecto de las infracciones se encuentran prescritos, por lo que a partir de los argumentos expuestos se elaboró un cuadro que contiene el universo total de crédito objeto de reclamo, la cantidad de créditos que considera prescritos en virtud de haber transcurrido un plazo mayor a 3 años desde la última fecha de pago y la cantidad de créditos vigentes —no aplica la prescripción— el cual consta en la resolución de fecha 11/07/2023 antes referida, misma en la que se consigna lo manifestado de manera específica por la proveedora respecto de las infracciones al *artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) por realizar cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado, artículo 44 letra c) en relación al artículo 18 letra b) por condicionar la contratación en documentos en blanco y artículo 44 letra e) en relación a los artículos 17 letras b) y d) por introducir posibles cláusulas abusivas en los documentos contractuales*, todos de la LPC.

Asimismo, en relación a los créditos con fecha de último pago menor a 3 años, es decir los créditos cuya vigencia fue reconocida, la proveedora propuso un plan de devolución que se expone literalmente en la resolución previamente señalada, adjuntando los elementos probatorios con los que pretende desvirtuar las infracciones atribuidas y en las que fundamenta la prescripción alegada (folios 3087 del tomo I al 50106 del tomo CCXLVI), asimismo, ofreció la declaración de propia parte de la señora [REDACTED]

B. Previo a resolver sobre la prescripción planteada por el apoderado de la denunciada, este Tribunal, por medio de la resolución de las ocho horas del día 11/07/2023 (folios 50107-50110, tomo CCXLVI), corrió traslado a la Presidencia para que en el plazo de 10 días hábiles se pronunciara sobre la supuesta prescripción de un grupo de créditos de las infracciones atribuidas a la proveedora, debiendo pronunciarse sobre el plan de devolución propuesto por la misma respecto de las cantidades cuya responsabilidad reconoce.

C. El día 31/07/2023, se recibió escrito (folios 50113-50117, tomo CCXLVI) junto con la documentación de folios 50118-50126, todos del tomo CCXLVI) mediante el cual la Presidencia contestó el referido traslado señalando en síntesis que los alegatos de la proveedora no tienen fundamento legal para ser considerados como válidos, argumentos que fueron detallados en la resolución de fecha 15/08/2023 (folios 50127 y 50128, tomo CCXLVI), misma en la que se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, la cual fue debidamente notificada a las partes según consta a folios 50129 y 50130, sin que éstas se pronunciaran en dicha etapa.

IV. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA PRESCRIPCIÓN

Respecto a la prescripción alegada por el representante de la proveedora, previo a continuar con la tramitación del presente procedimiento, es menester pronunciarnos sobre el *tipo de interés o derecho tutelado en el presente procedimiento*, con base en las siguientes consideraciones:

1. En relación con las características de la pretensión que se analiza en el presente procedimiento administrativo sancionador, debe acotarse que el derecho del consumidor, por su propia naturaleza, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente la problemática en torno a la protección de los consumidores, y tales mecanismos tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso, los cuales no deben desnaturalizar la protección de los derechos, sino que están llamados a potenciarlos.

Sin embargo, el sistema de protección al consumidor en su conjunto también está regido por las normas del derecho administrativo y no escapa de las regulaciones que para tal efecto sean emitidas con el objeto de agilizar la administración pública, de modo que los procedimientos o mecanismos que tienen por objeto garantizar la referida protección -brindándole al consumidor una solución a la problemática planteada- deberán realizarse en el lapso previsto previamente por el legislador. Lo anterior, no es solo una afirmación dogmática sino además imperativa para el legislador y para el aplicador de la ley, de manera que corresponde a las leyes dar las precisiones y a los juzgadores las aplicaciones.

En ese sentido, si bien corresponde al Tribunal Sancionador la instrucción de los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, imponer las sanciones o resolver lo que corresponda, así como ordenar al infractor, en los casos de afectación a los intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original, dichas atribuciones deben realizarse en el plazo establecido por las leyes de la materia, caso contrario, deberá aplicar la consecuencia jurídica derivada del exceso en el plazo legalmente determinado.

Por lo anterior, aunque este Tribunal advierte la existencia de un derecho o interés individual que debe ser protegido o tutelado dentro del procedimiento sancionatorio y si bien se reconoce el deber de proteger los intereses individuales que puedan estar en juego dentro de un procedimiento como en el iniciado en el caso de mérito, debe acotarse que también debe ceñir su actuación al estricto cumplimiento de la ley procesal aplicable al caso concreto, por lo cual, si no se ha podido iniciar el procedimiento dentro del plazo legalmente establecido para tal efecto, corresponde aplicar la consecuencia jurídica prevista para tal supuesto en el ordenamiento.

Adicionalmente, y sobre las características del procedimiento aplicado por este Tribunal, es necesario resaltar que este es un procedimiento sancionador que puede ser instado por la Presidencia de la Defensoría o por denuncia de parte y a partir de ese momento se le impone a la administración el deber de analizar si existen elementos legales y jurisprudenciales suficientes para iniciar un procedimiento sancionatorio como consecuencia de la obligatoriedad de la acción punitiva del Estado y de tramitarlo aplicando la normativa prevista para tal efecto, esto es, aplicando el debido proceso.

Así, al analizar la LPA, se observa que esta establece en su artículo en el artículo 148 inciso 1°, lo siguiente: *“Los plazos de prescripción de las infracciones y sanciones serán los que determinen las normas que las establezcan”*, reconociendo los plazos de prescripción establecidos en la LPC, específicamente en el artículo 107. Por su parte, el artículo 149 inciso 2° de la LPA, regula: *“Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo”*.

Se puede concluir, entonces, que en los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de protección al consumidor —sean por denuncias presentadas por la Presidencia de la Defensoría o por denuncia de parte— se ejerce la potestad sancionadora de la Administración, la cual debe ser ejercida de conformidad con los parámetros y plazos legales establecidos, es decir, con estricto cumplimiento del principio de legalidad que rige la actuación de la administración, lo que impone a este Tribunal Sancionador la aplicación de la LPA y las consecuencias jurídicas derivadas del transcurso del tiempo a aquellas denuncias presentadas a este Tribunal que no fueron iniciadas y notificadas oportunamente.

2. Establecido lo anterior, se ha verificado que en fecha 19/05/2023 (folios 3050-3064, tomo XVI) se emitió resolución de inicio del referido procedimiento, debidamente notificada a la proveedora en fecha 24/05/2023 (folio 3066, tomo XVI), resolución en la cual este Tribunal, al realizar el cómputo de la prescripción con base en los parámetros brindados por la LPA y a lo denunciado por la Presidencia, estableció que para las infracciones al artículo 44 letras d) y e) de la LPC, solo se tomarían en cuenta cobros indebidos realizados a partir del *01/08/2019 hasta el 17/10/2020*, a excepción del cobro de comisión contraria a la ley *“Caja de Seguridad Especial”*, en el que el rango de análisis de los cobros se conocería a partir del *01/08/2019 hasta el mes de febrero del año 2021*, desarrollando además, los criterios utilizados para determinar la prescripción en las infracciones atribuidas *por condicionar la contratación en documentos en blanco y por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*, conforme a lo consignado en el **romano VI. Pronunciamiento relativo a la prescripción.**

A partir de ello, el apoderado de la proveedora a través de su escrito de folios 3079-3086, tomo XVI, manifestó que las imputaciones se han hecho sin fundamento o valoración de los plazos de los créditos y las cancelaciones de los mismos, determinando respecto de cada infracción la cantidad de créditos en los que han transcurrido más de 3 años desde el último pago efectuado y registrado contablemente por los consumidores, situación que les permite determinar de manera fehaciente que las atribuciones o señalamientos realizados respecto de las infracciones se encuentran prescritos, adjuntando la documentación probatoria que consta de folios 3087 del tomo XVI al 50107 del tomo CCXLVI, siendo el total de créditos prescritos y activos —conforme a lo expuesto por la proveedora— por infracción los siguientes —**CUADRO N° 1**—:

Infracción atribuida	Universo total de créditos objeto de reclamo	Cantidad de créditos prescritos	Anexo que contiene información	Cantidad de créditos vigentes	Anexo que contiene información
Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultante del <u>ajuste al 0% a la tasa de interés nominal.</u>	5,372	5,357	Anexo 1.1 y Anexo VII, folios 3090 tomo XVI al 3451 tomo XVIII	15	Anexo 1.2, folios 3452 y 3454, tomo XVIII
Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultantes del <u>ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliario.</u>	4,821	4,807	Anexo 2.1 y Anexo VII, folios 3458 tomo XVIII al 3770 tomo XIX	14	Anexo 2.2, folios 3773 y 3775, tomo XIX
Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, <u>por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR</u>	7,009	1,946	Anexo 3.1 y Anexo IX, folios 3776 tomo XIX al 3861 tomo XX	5,063	Anexo 3.2, folios 3864 tomo XX al 4192 tomo XXI
Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses <u>originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado*</u>	393	383	Anexo 4.1 y Anexo VII, folios 4196 al 4220, tomo XXI	10	Anexo 4.2, folios 4223 y 4225, tomo XXI
Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 y 19 letras a) y f) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses <u>utilizando una metodología de cobro en contradicción a la LPC</u>	3,803	3,707	Anexo 5.1, folios 4243 tomo XXII al 4483 tomo XXIII	96	Anexo 5.2, 4486-4494 tomo XXIII
Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, por realizar cobros de comisiones contrarias a la ley <u>bajo el concepto de “Caja de Seguridad Especial”</u>	6,073	5,888	Anexo 6.1 y Anexo VIII, folios 4498 tomo XXIII al 4892 tomo XXV	185	Anexo 6.2, folios 4895-4905, tomo XXV

Asimismo, en el referido escrito estableció, respecto de las infracciones restantes lo siguiente:

- Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado, tal como se consignó en la resolución de inicio, el universo de créditos objeto de reclamo era de un total de **360 créditos**, sin embargo, de la totalidad de 393 casos revisados, en 383 créditos han transcurrido más de 3 años desde el último pago efectuado.

- Artículo 44 letra c) de la LPC en relación al artículo 18 letra b) de la misma ley, por condicionar la contratación en documentos en blanco a través de la firma de una letra de cambio “en blanco” por parte de un usuario/consumidor, refirió que la letra de cambio en cuestión (folio 218 frente, tomo I) corresponde al caso de la señora [REDACTED] —quien contrató un crédito en fecha 26/09/2017—; en consecuencia, basados en la suposición de la DC, de que se condicionó la firma de la letra de cambio desde el otorgamiento del primer crédito, la imputación esta por demás prescrita.

Por lo anterior, este Tribunal mediante resolución de fecha 11/07/2023 (folios 50107-50110, tomo CCXLVI), corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciará respecto a la prescripción alegada por el apoderado de la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. haciendo entrega de las respectivas fotocopias de los anexos agregados por la proveedora en su escrito; emitiendo respuesta del traslado a través del escrito recibido en fecha 31/07/2023 (folios 50113-50117, tomo CCXLVI) junto con la documentación de folios 50118-50126, todos del tomo CCXLVI) señalando en síntesis que los alegatos de la proveedora no tenían fundamento legal para ser considerados como válidos, argumentos que fueron detallados en la resolución de fecha 15/08/2023 (folios 50127 y 50128, tomo CCXLVI).

3. Por consiguiente, en virtud de tales alegatos, este Tribunal en total respeto del principio de legalidad procedió con la revisión de los anexos presentados por la proveedora, a efectos de realizar el cálculo del plazo de la prescripción de la acción establecido en el artículo 107 de la LPC, verificando que en los créditos relacionados en los **Anexos 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1 y 6.1** —referidos en el CUADRO N° 1 de la presente resolución—, efectivamente han transcurrido más de 3 años desde la fecha del último pago efectuado y registrado contablemente por los consumidores, en relación a la infracción al artículo 44 letras d) y e) de la LPC por realizar:

- a) Cobros indebidos de intereses resultante del ajuste al 0% a la tasa de interés nominal, por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación;
- b) Cobros indebidos por el ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliario derivado de una TIE superior a la TML;
- c) Cobros indebidos de intereses por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación;
- d) Cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado;
- e) Cobros indebidos de intereses por utilizar una metodología de cobro en contradicción a la LPC;
- f) Cobros de comisión contraria a la ley bajo el concepto de “Caja de Seguridad Especial”.

Por tanto, de conformidad al artículo 148 de la LPA, este Tribunal comprueba que a la fecha de la resolución de inicio se había superado el plazo máximo de 3 años para ordenar el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora por lo que en aplicación del principio de legalidad este Tribunal Sancionador se ve imposibilitado de continuar conociendo de la presente denuncia en relación a la cantidad de créditos detallados en dichos anexos puesto que por el transcurso del tiempo *han prescrito*, siendo procedente *declarar por extinguida la responsabilidad* de la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. DE C.V. respecto de la cantidad de créditos prescritos previamente relacionados en el CUADRO N° 1 de la

presente resolución, en razón de los efectos derivados por la prescripción extintiva sobre las infracciones atribuidas a la misma.

V. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

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 las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el romano **II**, letra **B** de la presente resolución.

El artículo 313 del Código de Procedimientos Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Asimismo, 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 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 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, el resaltado es nuestro.*

Además, 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".*

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- 1) Fotocopia certificada por notario de carta identificada bajo el número 000249, emitida por el señor [redacted] en su calidad de Presidente del BCR en fecha 25/05/2020 (folios 3028 y 3029, tomo XV), mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto con información digital titulado "Info LCU DC 14to Cálculo" que contiene, entre otros aspectos: el listado de Operaciones que superan las TML Vigentes No Supervisadas 14vo Cálculo y Operaciones que deben ajustar sus tasas No Supervisadas 14vo Cálculo, de créditos otorgados durante los meses entre **junio y noviembre de 2019**, por las entidades no supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, en adelante SSF.
- 2) Fotocopia certificada por notario de carta identificada bajo el número 000579, emitida por el señor [redacted], en su calidad de Presidente del BCR en fecha 05/11/2020 (folios 3030 y 3031, tomo XV), mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto con información digital titulado "Defensoría del Consumidor Data 15° cálculo TML" que contiene: Operaciones que superan las TML Vigentes No Supervisadas 15vo Cálculo y Operaciones que deben ajustar sus tasas No Supervisadas 15vo Cálculo, de créditos otorgados durante los meses entre **diciembre de 2019 y mayo de 2020**, por las entidades no supervisadas por la SSF.
- 3) Acta para el inicio de auditoría de verificación del cumplimiento de la LPC, LCU y otra normativa aplicable por parte de LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. (folios 40-42, tomo I) y CD rotulado "La Huella de Oro_Créditos reportados al BCR_junio 2019-mayo2020" (folio 80, tomo I), que contiene 12 archivos formato texto, agrupados en dos carpetas, con la información de las operaciones de crédito de los meses entre junio 2019 y mayo 2020, detalladas en la impresión de folio 81, tomo

I. Asimismo, se acordó en dicha fecha, que la información de los pagos sería entregada el 21/10/2020 y que la misma debía incluir los pagos o abonos realizados por los usuarios de la proveedora desde la fecha de otorgamiento hasta los pagos realizados al 17/10/2020.

- 4) Información proporcionada por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. en virtud de los requerimientos realizados por la DC, conforme al siguiente detalle:

Fecha de requerimiento DC	Folio/tomo	Fecha de respuesta proveedora	Folio/tomo	Documentos adjuntos
13/10/2020 (Detallada en el numeral 3) del presente romano)	40-42, tomo I	27/10/2020	232, tomo I	CD de folio 233 junto con impresiones desde folios 234 tomo I al 269 tomo II.
30/11/2020	270 y 271, tomo II	14/12/2020	273 y 274, tomo II	N/A
21/12/2020 (Se detalla información entregada en Anexos 1 y 2, así como la pendiente de entrega)	275-280 tomo II, junto con CD de folio 281 tomo II y documentos desde folios 282 tomo II al 1663 tomo IX	12/01/2021	1665, tomo IX	1666 tomo IX al 1887 tomo X
02/02/2021	1888, tomo X	17/02/2020	1893-1896, tomo X	1897 y CD's de folios 1898 y 1900, tomo X
23/02/2021	1901 y 1902, junto con anexos 1, 2 y 3, folios 1907-1911, tomo X	08/03/2021	1904 y 1905, tomo X	N/A

Constando en la nota emitida por delegados de la DC en fecha 12/03/2021 (folio 1906-1911, tomo X) la devolución de la documentación en original entregada por la proveedora en calidad de préstamo para confrontar las fotocopias requeridas, detallando las cantidades de documentos a entregar.

- 5) Acta para la fase final de verificación del cumplimiento de la LPC, LCU y otra normativa aplicable por parte de LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. de fecha 26/03/2021 (folios 2969-2973, tomo XV). En la misma, los delegados de la DC dejan constancia de la auditoría iniciada en fecha 13/10/2020 según acta de la misma fecha y nota PRE-DC-C675-2020 de fecha 12/10/2020, cuyo alcance comprende la cartera de créditos de la proveedora correspondiente al período entre el 01/06/2019 al 30/05/2020. En relación a los objetivos del acta en mención, se dejó constancia de lo siguiente:

- **Objetivo a):** que el proceso de revisión, análisis y comparación de los documentos e información original de los 197 expedientes de crédito más 5 referencias adicionales con los datos registrados en la base de datos de créditos y la base de datos de pago (información electrónica) fue realizado en las oficinas de la DC, la primera muestra relativa a 99 expedientes de crédito, se realizó en fechas 15, 16, 17 y 21/12/2020 y la segunda muestra relativa a 98 expedientes de crédito más 5 referencias adicionales durante las fechas 10 al 12/03/2021.
- **Objetivo b):** el detalle de la información entregada por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. a los delegados de la DC, tanto de forma física como de forma electrónica se encuentra en el

Anexo 1 de la misma, contenido en el CD de folio 2976, tomo XV, en el que se describe la información solicitada, fecha de solicitud, el medio de notificación de la solicitud, la fecha límite para la entrega, entre otros, así como los comentarios u observaciones relacionados a la información recibida.

➤ **Objetivo c):** se hace constar que se encontraron inconsistencias entre la información que LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. entregó al BCR correspondiente a los créditos otorgados y la verificada por los delegados de la DC correspondiente al período del 01/06/2019 al 30/05/2020, así como inconsistencias en la documentación revisada, detallando como posibles incumplimientos —entre otros— los siguientes:

- **A la LPC:**

1. Análisis del contenido de los contratos entregados por la proveedora, a los que se les han identificado que los mismos contienen cláusulas que pueden considerarse como abusivas, que el formato de contrato de adhesión es el mismo utilizado para todos los créditos prendarios contratados, es decir que la posible cláusula abusiva se encuentra en todos los contratos prendarios verificados por los delegados de la DC, incluyendo en dicho apartado el detalle de las cláusulas encontradas, incurriendo con ello en la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b) —relativas a la sustracción unilateral de sus obligaciones por partes del proveedor— y d) —relativas a la renuncia de derechos por partes del consumidor— de la LPC.
2. Análisis sobre el cobro por servicio de bodega, el cual conforme a lo sostenido por la denunciante, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 12-A de la LPC, aun cuando éste fuera opcional, se encuentra prohibido ya que se trata de un servicio inherente al objeto del contrato por lo que de ninguna manera debe ser trasladado a los consumidores, incurriendo en la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, consignando en el **Anexo 2** del acta —CD de folio 2976, tomo XV— el detalle de las referencias de crédito y el monto observado.
3. Metodología utilizada para el cálculo de la cuota establecida en el documento “Manual de Políticas y Procedimientos sobre el cálculo de la cuota y aplicación de la cuota y prelación de pago” ya que la fórmula para créditos prendarios y multidespacho difiere a la fórmula financiera de cuota, constando en el **Anexo 3** del acta, los ejemplos de ello.

4. Inconsistencias derivadas de la revisión de la información contenida en las bases de datos de créditos reportados al BCR, condiciones de créditos otorgados y base de datos de pagos, detalladas en el **Anexo 4** del acta.

- **A la LCU:** inconsistencias en la remisión de la información de las operaciones de crédito reportadas al BCR en diferentes componentes: **a)** 6,983 referencias que poseen diferencia en la tasa de interés nominal sin IVA —**Anexo 4.5**—; **b)** 7,722 referencias que poseen diferencia en el monto de la cuota de crédito —**Anexo 4.7**—; **c)** 14,217 referencias de crédito que presentan diferencia entre la periodicidad de pago —**Anexo 4.1**— entre la base de datos de créditos otorgados informada al BCR y la informada a la DC, consignando que los hallazgos de la letras **a)** y **b)** fueron reportados por la DC a la proveedora mediante la nota de fecha 02/02/2021 (folio 1888-1890, tomo X); **d)** análisis sobre servicio especial de cobro a domicilio, respecto de dicho hallazgo, señala la denunciante que la DC constato que la proveedora no ha reportado ninguna información en el campo "Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota" al BCR, no obstante el servicio en referencia es parte del costo del financiamiento prestado que asume el cliente, motivo por el cual la DC considero el valor de la cuota del servicio de cobro a domicilio para 6,220 referencias de crédito como parte del costo del crédito y el subsecuente cálculo de la TIE del crédito, comprobando en dicho proceso de ajuste, que dicha TIE aún excede la TML en 5,856 créditos, los cuales se presentan en el **Anexo 5** (el resaltado es nuestro).

➤ **Objetivo d): se dejó constancia que se explicó a los representantes de la denunciada:**

- La plantilla de cálculo que es utilizada por el BCR para la determinación de la TIE, la cual se encuentra a disposición en la página web del BCR.
- Que para determinar el cálculo de la TIE y su comparación con la TML vigente, se utilizó como ejemplo las referencias de 6 usuarios detallados en el **Anexo 6** señalando que la DC realizó correcciones de las inconsistencias encontradas las cuales se detallan en el **Anexo 6.1**, comprobando que existen créditos que sobrepasan la TML vigente a la fecha de otorgamiento tal como lo reflejan en el **Anexo 6.2** denominado "Plantilla de cálculo de TIE" de dicha acta, el cual consta en el CD de folio 2976, tomo XV.
- La metodología que utiliza la DC para la reconstrucción del universo de créditos otorgados por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. durante el periodo de 01/06/2019 al 30/05/2019, para lo cual se utilizó la base de datos de los pagos realizados por consumidores considerando los cambios y ajustes descritos en dicha acta, la referida metodología se encuentra en el **Anexo 7**, adjuntando la impresión del listado de anexos

al acta para la fase final contenidos en el CD antes referido, denominado “LHO_Anexos al Acta para la fase final de verificación_26/03/2021”.

6) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LPC, LCU y otra normativa de consumo en proveedores que prestan servicios financieros no supervisados por la SSF (folios 2981-3039, tomo XV) emitido en fecha 26/03/2021, por la Unidad de Auditoría de Consumo —UAC— de la Dirección de Vigilancia de Mercado —DVM—, por medio del cual, se establece:

(i) Numeral 5, apartado 5.5 Cartera de Créditos a evaluar en el período de verificación:

- Que la DC recibió del BCR dos notas que contenían el total de operaciones de créditos observadas de los acreedores no supervisados registrados en el BCR, siendo el reporte total de 6,295 operaciones crediticias del 14vo cálculo y 7,969 operaciones crediticias del 15vo cálculo reportadas por el BCR a la DC con posible usura, correspondiente a créditos otorgados por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. entre 01/06/2019 a 30/05/2020 (**Cuadro 1**, folio 2990 frente, tomo XV).
- Que la cantidad de clientes determinados han sido depurados considerando el mes de otorgamiento, es decir que un cliente con más de un crédito contratado en un mes, se ha contado una sola vez para dicho mes; no obstante, un mismo cliente puede contarse en dos o más meses, si contrató en meses distintos, o sí se encuentra entre los “créditos sin orden de descuentos para personas naturales” y en los “microcrédito multidestino”, siendo el total de **8,290 clientes** el número total de personas con créditos contratadas entre 01/06/2019 y 30/05/2020 (**Cuadro 2**, folio 2991 vuelto, tomo XV).

(ii) Numeral 6, apartado 6.2 Proceso de verificación. Revisión y análisis de la información y documentación: Que como resultado del re cálculo de cada crédito en lo relativo a la TIE anual se procedió a lo siguiente:

- A la identificación de 13,351 créditos con una TIE superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento;
- Al ajuste de la TIN de forma gradual hasta encontrar la tasa que sumada a los demás componentes no sobrepasara la TIE máxima establecida por el BCR.
- Al ajuste gradual del valor de la cuota del servicio de cobro a domicilio ubicado en el campo “seguros y otros cargos obligatorios”, en aquellos créditos que aún ajustada la TIN al 0%, la TIE sobrepasaba la TML.
- A la reconstrucción del universo de los créditos, para lo cual se realizó el cálculo de la cuota considerando la TIN pactada o ajustada, según corresponda, de forma diaria y los días según el año calendario (365 o 366 días).
- Al análisis por parte de los auditores, de la información proporcionada por la Gerencia de Sistemas Informáticos de la DC como resultado del proceso de re

construcción realizada por medio del sistema de re cálculo, siendo el resultado final el consignado en el **Cuadro 12** (folio 3004 frente, tomo XV), determinando que el monto total de cobro indebido es derivado de haber contratado una TIE anual superior a la TML, sumado al incumplimiento por parte de la proveedora a lo dispuesto en los artículos 12 y 19 letra f) de la LPC en cuanto al cálculo de los intereses sobre saldos diarios pendientes de cancelar.

- (iii) Numeral 7, apartado 7.1 Tratamiento de la información: que para el cálculo de la TIE, la DC utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR (folio 2997 y 2998, tomo XV), así como, la plantilla del BCR —donde se desarrolla la fórmula vigente para el cálculo de la TIE—, disponible en la página web de dicho banco _____ misma que es desarrollada en el referido apartado.
- (iv) Numeral 7, apartado 7.2 Verificación de la tasa de interés efectiva anual:
- Se seleccionó de los 20,488 créditos otorgados por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. *una muestra de 197 referencias crediticias* con el objetivo de validar los datos que la sociedad auditada remitió al BCR, así como para verificar el cumplimiento por parte de la misma en la LCU, LPC y otra normativa legal y técnica aplicable, realizando el proceso a través de la solicitud de 2 muestras, la primera de 99 expedientes y la segunda de 98 expedientes, aplicando los criterios referidos en dicho apartado y que no se consideraron 1,055 créditos por no tener pagos registrados.
 - Que para el cálculo de la TIE se consideraron los cambios realizados por la DC respecto de los componentes ahí detallados, advirtiendo en relación al componente de “Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota” literalmente lo siguiente: *se incluye la cuota del cargo por servicio a domicilio, ya que es un servicio prestado a los clientes de La Huella de Oro, el cual exonera al cliente de acercarse a las agencias y la responsabilidad de hacer efectivo el pago se traslada a la sociedad, es importante destacar que La Huella de ORO no ha reportado al BCR ninguna información en el referido campo, y que la Defensoría ha considerado el valor de la cuota por servicio de cobro a domicilio para 6,220 referencias de crédito como parte del costo del financiamiento y el subsecuente cálculo de la Tasa de Interés Efectiva del crédito (...).* El resaltado es nuestro.
- (v) Numeral 7, apartado 7.3 Proceso de reconstrucción y método de cálculo de intereses nominales:
- Que previo al proceso de reconstrucción del total de los créditos evaluados, para los 13,351 créditos identificados con TML superior a la vigente en la fecha de

otorgamiento, el resultado de la TIE anualizada con IVA se compara con la TML vigente publicada por el BCR a la fecha de contratación, si la TIE es mayor a la TML, se considera lo establecido en el primer inciso del artículo 12 de la Ley Contra la Usura —en adelante LCU— la DC procede a ajustar la TIN de forma gradual y se recalcula la cuota de crédito, de tal forma de encontrar la TIE que cumpla con la TML publicada por el BCR, iniciando nuevamente el procedimiento establecido para el cálculo de TIE.

- Que si al proceder al ajuste de la TIN, ésta llega a valor cero, se procede a ajustar de una forma gradual el valor del campo “seguros obligatorios y otros cargos en la cuota” que corresponde a la cuota por el servicio de cobro a domicilio, de tal forma de encontrar la TIE que cumpla con la TML publicada por el BCR (el resaltado es nuestro).
- Se procedió a realizar la reconstrucción de los créditos utilizando: a) *los pagos realizados por los usuarios desde la fecha de otorgamiento hasta el último pago que se encuentra en la base de datos de pagos*; y, b) la TIN anual ajustada y cuota del crédito ajustada, para los casos en que se comprobó que la respectiva TIE sobrepasa la TML vigente a la fecha en que se otorgó el crédito.
- Que para los créditos que la TIN se ha ajustado al cero por ciento y el valor de la cuota por servicio de cobro a domicilio se ajustó, no aplican para la reconstrucción de intereses nominales del crédito, debido a que la tasa nominal será del cero por ciento, por lo tanto, el valor cobrado por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. en concepto de intereses nominales y su respectivo IVA, se convierte en el cobro indebido.
- Que de las 20,488 referencias de créditos en la base de datos de otorgamiento, se pudieron vincular a la base de pagos 19,432, ya que los restantes 1,055 créditos fueron separados del recálculo por tratarse de créditos en los que no se encontró ningún registro de pago.
- Que la cuantía correspondiente al cobro por servicio de caja de seguridad especial para créditos prendarios, así como el cobro por servicio domiciliario para créditos multidespacho, han sido analizados por separado; es decir, que los valores correspondientes a dichos conceptos han sido separados del monto o valor pagado y no se han tomado en cuenta en el proceso de reconstrucción de los intereses nominales de cada crédito.
- Que los créditos con TIN ajustada con valor al 0%, son excluidos del proceso de reconstrucción de los intereses nominales del crédito, por el mismo hecho de tener un valor cero en TIN, lo cual conlleva a considerar que el cobro realizado por la proveedora por el concepto de interés nominal es indebido por incumplimiento a la LCU.
- El proceso de reconstrucción finaliza al encontrar el último pago.

- Que el resultado del proceso de reconstrucción realizado por la DC, mostró la diferencia en el cobro de intereses en 11,117 créditos de los 13,577 créditos recalculados, el monto afectado asciende a \$55,259.00 dólares, de los cuales:
 - ✓ En 7,019 de los 7,042 créditos con TIN ajustada por la DC previo al recálculo realizado, se comprobó el cobro indebido por un monto de \$52,112.30 dólares debido a que la proveedora contrató y cobró una TIE anual superior a la TML vigente en la fecha de otorgamiento, incumpliendo de esta forma lo establecido en la LCU y en consecuencia a lo establecido en la LPC; y,
 - ✓ En 4,098 de los 6,535 créditos con TIN pactada, se comprobó el cobro indebido por un monto de \$3,146.70 dólares resultantes de comparar el saldo de capital o el monto de interés nominal del crédito recalculado por la DC, según la metodología descrita en el apartado 7 del presente informe, con el saldo de capital o monto de interés nominal determinado por la proveedora, comprobando el incumplimiento a la LPC.
 - ✓ Que son 5,856 créditos con TIN ajustada al 0% por la DC, debido a que la proveedora contrató y cobro una TIE anual superior a la TML vigente en la fecha de otorgamiento incumpliendo lo establecido en la LCU, constatando que lo cobrado por la proveedora bajo el concepto de intereses nominales y su respectivo IVA es indebido, valor que asciende a un monto de \$62,226.44 dólares.

(vi) Numeral 7, apartado 7.4 Determinación de los montos cobrados en concepto de servicio por cobro domiciliario y servicio de caja de seguridad especial:

- Que la proveedora entregó en fecha 17/02/2021 los registros correspondientes a la contratación de los servicios de “Caja de Seguridad Especial” y de “Cobro domiciliario”, sin embargo, *dicha base de datos no contenía la clasificación o separación que permita determinar a cuál de los dos servicios pertenece cada registro*, razón por la cual la DC realizó tal clasificación con base a lo establecido en el “Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro Domiciliario para créditos multidestino” y “Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro por Servicio de Caja de Seguridad para créditos prendarios”.
- Que de dicho proceso, la DC clasificó la información de la siguiente manera: Si el crédito otorgado *corresponde al tipo “Crédito sin orden de descuento para personas naturales” el registro del servicio contratado se clasificó como “caja de seguridad”, y si el crédito otorgado corresponde al tipo “Microcrédito Multidestino” el registro del*

servicio contratado se clasificó como “cobro domiciliario”, aclarando que la referida clasificación también se realizó a los registros de la base de datos de pagos por servicios.

- Que la DC procedió a agrupar y totalizar los valores pagados por cada servicio y su correspondiente IVA por cada referencia de crédito posteriormente se comparó el monto contratado por el servicio de “cobro domiciliario” de cada referencia de crédito con el monto total cobrado *determinando que existen créditos que han pagado más de lo pactado*, lo cual es considerado como *un cobro indebido* (Cuadro 16, folio 3010 vuelto, tomo XV).

(vii) Numeral 8, Numeral 8, apartado 8.1.3 Cobro indebido de intereses por un monto de US\$62,226.44 resultante del ajuste al 0% a la TIN, por haber pactado y cobrado una tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación, en 5,856 créditos contratados entre junio de 2019 y mayo de 2020:

- Que la DC considerando el artículo 11 y el segundo inciso del artículo 12 de la LCU, así como la metodología definida en el apartado 7 de dicho informe, determinó 12,898 créditos con una TIE superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento (Cuadro 15, folio 3009, tomo XV), de éstos 5,856 créditos se ajustaron a una TIN del 0% para que los créditos cumplieran con la TML vigente en fecha de otorgamiento, resultando el cobro indebido que asciende a la cantidad de \$62,226.44 dólares en 5,856 créditos que corresponden al segmento microcrédito multidespacho y registran pago por el servicio de cobro a domicilio, presentando el resumen de los resultados en el Cuadro 21, folio 3015, tomo XV.

(viii) Numeral 8, apartado 8.1.4 Cobro indebido por un monto de US\$79,027.66 en 5,302 créditos, por el ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliario derivado de una TIE superior a la TML:

- Que la DC por medio de la Dirección Jurídica analizó el cobro por servicio a domicilio, determinando que el mismo procede por ser un servicio adicional efectivamente prestado a los consumidores, ya que el riesgo de cuidar el dinero lo asume la proveedora.
- Que a pesar de ello, la DC, considerando los artículos 11 y el segundo inciso del artículo 12 de la LCU, así como la metodología definida en el apartado 7 de dicho informe, determinó 6,220 referencias de créditos cuyos usuarios contrataron el servicio de cobro domiciliario, el cual se incluyó por la DC como parte del costo del crédito en el componente “Seguros obligatorios y otros cargos”, explicando que calcularon la TIE incluyendo la cuota de dicho servicio, que al comprobar que la TIE excedía la TML vigente, procedieron con el ajuste de la TIN y en los casos en los que dicho ajuste resultó

al cero por ciento y la TIE aún excedía la TML, se procedió a ajustar el valor de la cuota por el servicio de cobro a domicilio a 5,856 créditos tal como consta en el **Cuadro 16**, folio 3010, tomo XV.

- Que por lo anterior, al realizar el proceso descrito en el apartado 7.4, se comprobó que de los 5,856 créditos a los que se les ajustó el valor de la cuota por servicio de cobro domiciliario, determinando cobros indebidos que ascienden a la cantidad de \$79,027.66 dólares en 5,302 créditos, constando en el **Cuadro 22 y Cuadro 23** (folio 3016, tomo XV) el detalle de tales cobros.

(ix) Numeral 8, apartado 8.1.5 Cobro indebido por un monto de US\$52,112.30 dólares resultante de haber pactado y cobrado una tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR a la fecha de contratación, en 7,019 créditos contratados entre junio de 2019 y mayo de 2020:

- Que la DC considerando el artículo 11 y el segundo inciso del artículo 12 de la LCU, así como la metodología definida en el apartado 7 de dicho informe, recalculo los 7,042 créditos —que poseen pagos— que se detectaron con TIE superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento determinando un cobro indebido por un valor de \$52,112.30 dólares en 7,019 créditos conforme al resumen del Cuadro 25, folio 3017, tomo XV.

(x) Numeral 8, apartado 8.2.1 Cobro indebido por un monto de US\$1,621.71 dólares en 393 créditos originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado:

- Que derivado del proceso de consolidación de los pagos y de la verificación del saldo a la fecha del último registro de pago, por cada crédito, se determinó que se encuentran 419 créditos que poseen un cobro en exceso de abonos a capitales, el cual resulta de la diferencia entre el monto otorgado menos el total de abonos a capital, por tanto, si el resultado es negativo se considera que hay abonos en exceso de capital, aclarando que dicho monto no ha sido incorporado para la determinación de otros cobros indebidos, consignando en el Cuadro 26, folio 3018, tomo XV el resumen de tal cobro.

(xi) Numeral 8, apartado 8.2.2 Cobro indebido del servicio “Caja de Seguridad Especial” por corresponder a un servicio inherente al financiamiento, valor que asciende a US\$67,059.88 dólares, en 6,432 créditos de 4,239 usuarios:

- Que la proveedora cobra a la mayoría de sus clientes con financiamiento de tipo al vencimiento, el servicio bajo el concepto de Caja de Seguridad Especial, el cual se encuentra descrito en el documento denominado “Manual de Políticos y Procedimientos de Cobro por Servicio de Caja de Seguridad para Créditos prendarios”, agregando que dicho cobro se comprobó a partir de la revisión de la documentación física de los 197

expedientes seleccionados como muestra, que éste no corresponde a un servicio adicionalmente prestado al deudor prendario, motivo por el cual concluye que la proveedora se está sustrayendo unilateralmente de sus obligaciones a las cuales debe atender conforme a lo consignado en el artículo 2144 del Código Civil, detallando en el Cuadro 28, folio 3020, tomo XV, el resumen de tal cobro.

(xii) Numeral 8, apartado 8.2.3 Cobro indebido de intereses por un monto de \$3,146.70 dólares resultante de utilizar una metodología de cobro en contradicción a la LPC en 4,098 créditos contratados entre junio de 2019 y mayo de 2020:

- Que la DC considerando el artículo 12 y 19 letra f) de la LPC, recalculo 6,535 créditos que poseen pagos, a los cuales se les determinó que la TIE no supera la TML vigente en la fecha de otorgamiento, que para dicho proceso se utilizó la metodología de cálculo descrita en el apartado 7 del informe, detallando en el Cuadro 30, folio 3021, tomo XV, el resumen del monto cobrado de forma indebida, siendo cobros en **“Diferencias en intereses”**, el cual resultó de la comparación de intereses del crédito a la fecha del último pago resultado de lo reconstruido por la DC y el total de intereses cobrados que posee la proveedora, más el cobro en exceso de capital si lo hubiere y cobros en **“Diferencias en saldo”**, mismo que resultó de la comparación del saldo del crédito a la fecha del último pago resultado de los reconstruido por la DC y el saldo que posee la proveedora, exceptuando en los casos que el saldo de la DC refleje un valor negativo, es decir abonos en exceso de capital, valor que ha sido considerado como indebido.

(xiii) Numeral 9. Firma de letra de cambio “en blanco” por parte de un usuario/consumidor:

Que se comprobó mediante la inspección, la firma en blanco de una letra de cambio vinculada con la usuaria bajo el código de cliente número 00804457-9, verificando que tal documento no contiene los requisitos mínimos exigidos tal como el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión, sumado a ello, no se encuentra vinculado a ninguno de los 17 mutuos firmados por la usuaria entre septiembre del año 2017 y agosto del año 2020 (folio 2018, tomo I).

(xiv) Numeral 9. Relativas a la verificación del cumplimiento de la LPC. Se concluyó que la proveedora ha cobrado indebidamente a 1,447 usuarios bajo en concepto de Fondo de Gastos Funerarios un monto de \$29,930.00 que corresponde a 2,097 créditos, bajo el concepto de cubrir aquellas erogaciones económicas que se generan por el fallecimiento del usuario del crédito o de algún integrante de su grupo familiar; sin embargo, la sociedad Presta Ágil no está autorizada para llevar a cabo este tipo de actividades ni prestar el servicio de aseguramiento. Como se señala previamente, por efecto de la prescripción establecida en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA,

este Tribunal determinó, que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 30/08/2018, quedando la delimitación del objeto del presente procedimiento, al cobro de la cantidad de \$23,285.00 dólares, que corresponden a un total de 1,236 consumidores afectados de un total de 1,580 créditos, según se estableció en la resolución de inicio previamente relacionada.

(xv) Numeral 8.2.5 Cláusulas abusivas identificadas en los contratos emitidos por la proveedora:
Que la Dirección Jurídica de la DC revisó y analizó las cláusulas de 2 expedientes de crédito, determinando en tal proceso de análisis, que los contratos entregados por LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. a los consumidores contienen cláusulas que pueden considerarse como abusivas desarrolladas ampliamente en los sub numerales 8.2.5.1 y 8.2.5.2, mismas que encajan en las cláusulas abusivas contempladas en el artículo 17 letras b) y d) de la LPC.

7) Fotocopia de Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro por Servicio de Caja de Seguridad para Créditos prendarios (folios 1865-1875, tomo X) y Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro Domiciliar para Créditos multidespacho (folios 1876-1887, tomo X), con fecha de emisión de octubre del año 2017, en los que se detallan los parámetros a cumplir por la proveedora y su personal en sus procesos.

8) Certificación emitida en fecha 13/06/2023 (folios 3088 y 3089, tomo XVI) por las señoras [REDACTED] y [REDACTED], en su calidad de gerente general y gerente contable respectivamente de la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. en el que hace constar literalmente: *Que al revisar los registros contables, los registros de los clientes sobre los créditos generados durante el período de junio 2019 a mayo 2020, y con fecha de último pago registrada mayor a tres años, hemos podido determinar la información de dichos créditos, como se acompaña en los anexos siguientes: —consigna el listado de Anexos que se adjuntan a la certificación—, concluyendo que en dichos anexos se presenta el detalle por agrupación de cliente y número de referencia de crédito, bajo los conceptos anteriores (...).*

VII. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y SUS ELEMENTOS

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA D) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 12, 19 LETRAS A) Y F), TODOS DE LA LPC

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”* en relación al artículo 12 de la misma ley, que establece: *“En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pagos por cuotas o al vencimiento de plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendiente de cancelar, con base en el año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos. En caso de mora, el interés moratorio se calculará*

y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.”, el resaltado es nuestro. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 en relación al artículo 48 del referido cuerpo normativo.

En ese sentido, los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, **y conforme a la Ley**, así como, calcular el interés para todas las operaciones activas, sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letras a) y f) de la LPC.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC “cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios”, este Tribunal deberá analizar; (i) que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) *que la denunciada haya efectuado el cobro de intereses bajo una metodología de cálculo de intereses contraria a la establecida en el artículo 12 y 19 letras a) y f) de la LPC*; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 en relación al artículo 48 del referido cuerpo normativo.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA D) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 12-A Y 19 LETRA A), TODOS DE LA LPC.

Por otra parte, a la proveedora denunciada se le atribuye también la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*” en relación al artículo 12-A de la misma ley, que establece: “*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)*”.

De lo expuesto, se colige que, por *servicio adicional*, se entenderá, aquél que es diferente del servicio principal contratado, no siendo suficiente con que reúna esa calidad o se describa como tal, sino también, que el proveedor proporcione tal servicio.

En ese sentido, *si la comisión corresponde a una actividad que no constituye un servicio o es un servicio inherente* al producto o servicio contratado por el consumidor, porque resulta necesario para que el contrato cumpla con su objeto, *el cobro de la misma no tiene razón de ser*, ya que no se trata de un servicio adicional.

Ahora bien, cuando se trate de recargos, su procedencia dependerá de que el cobro por los mismos corresponda o tenga como causa un incumplimiento contractual de parte del consumidor; y para tal efecto, se requiere, de forma indispensable, que dicho cobro haya sido previamente pactado y debidamente identificado en el contrato respectivo.

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 en relación al artículo 48 del referido cuerpo normativo.

C. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C), AMBOS DE LA LPC.

1. Adicional a lo anterior, 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: "(...) 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 están 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 (...)*". En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 en relación al artículo 48 del referido cuerpo normativo.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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*

tarifaría 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».

2. Ahora bien, es menester señalar que la LPC, en su capítulo III regula lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Así, el artículo 11 de la referida ley determina que los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en dicha ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas financieras, civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

Lo anterior, porque en el presente procedimiento, además de atribuir a la proveedora la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, *por haber realizado cobros indebidos resultantes del ajuste al 0% a la tasa de interés nominal, del ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliario, de la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado;* así como, por una posible infracción a tal artículo *por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida en el BCR.*

Por todo lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC “realizar prácticas abusivas” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar, en 3 distintos supuestos, *que la denunciada haya ejecutado cobros indebidos sin el respaldo —legal o contractual— que lo legitime para efectuarlo*, lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

3. Finalmente, es menester señalar, que en relación a la conducta de: *cobros indebidos por incumplimiento a la TML*, este Tribunal tomara en cuenta las consideraciones siguientes:

Que el artículo 1 de la LCU, establece que dicha ley tiene por objeto proteger los derechos de propiedad y posesión de las personas.

Asimismo, el artículo 3 de la LCU, señala que dicha Ley “(...) se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes o servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero (...)”.

En el artículo 5 de la LCU, se establece la segmentación de créditos la cual permite la diferenciación de las tasas máximas de interés ofrecidas al público. Uno de los segmentos de crédito establecidos en el numeral 1) de dicha disposición son los créditos de consumo para personas naturales, los cuales se subdividen en créditos con orden de descuento y sin orden de descuento.

Respecto al crédito de consumo sin orden de descuento se establece que “Es el crédito decreciente otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, en el que no se pacta una orden de descuento del salario del deudor, diferenciados en dos rangos (...)”.

En relación al cobro de intereses, la LCU prescribe que, todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR para cada segmento, a partir de la vigencia de dicha Ley, ya sea que, sean prestados por instituciones reguladas o no reguladas (casas de empeño) y cualquier otro acreedor. Asimismo, se determina que cualquier tasa superior a la TML establecida por el BCR, será considerado interés usurero.

En ese sentido, el artículo 7 de la LCU, señala que: *“Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el Banco Central de Reserva para cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes”*. *Por consiguiente, el cobro de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación, constituye un cobro ilícito, consecuentemente, un cobro indebido.*

D. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA C) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA B), AMBOS DE LA LPC.

En cuanto a la infracción establecida en el artículo 44 letra c) de la LPC, en este procedimiento se atribuye a la denunciada, como posible conducta ilícita, la relacionada con la práctica abusiva de “Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato, salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley.”.

Estos documentos son denominados títulos valores y se entienden como instrumentos necesarios para hacer valer el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna, según el artículo 623 del Código de Comercio —en adelante Com. —. Estos títulos mercantiles tienen una regulación que obedece a la necesidad de facilitar y garantizar su circulación, por tanto, corresponde especial protección dentro de la legislación de consumo.

El artículo 18 letra b) LPC establece de forma precisa que el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión son requisitos mínimos que deben contener las letras de cambio y pagarés.

Lo anterior relacionado con lo regulado en los artículos 623 y 624 Com.; el primero, establece las características de los títulos valores como la literalidad y la autonomía, y el segundo, exige que se cumplan todos los requisitos legales para que los títulos valores produzcan sus efectos.

La literalidad de los títulos valores significa que el derecho es tal como aparece en el texto del título, o sea la existencia del derecho se condiciona y mide por el texto que consta en el documento mismo, como se entiende del artículo 634 Com. En consecuencia, se debe hacer constar en el título cualquier circunstancia que modifique, reduzca, aumente o extinga el derecho, así como estos requisitos esenciales.

El primer requisito, el nombre del deudor, identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

A efectos de otorgar seguridad a las transacciones comerciales, el segundo elemento, la cantidad de la deuda del título valor debe determinarse claramente, ya sea mediante letras, números o por máquinas; y en

caso de diferencias entre las cifras, el artículo 628 Com. establece la preferencia de la cantidad escrita en palabras a los números, así como la cantidad marcada por la máquina protectora tendrá preferencia sobre las demás.

Por otra parte, la fecha de emisión del título valor constituye el punto de inicio del plazo de prescripción y caducidad de la acción cambiaria, puesto que ambas figuras mercantiles funcionan en términos idénticos a las civiles, con la diferencia de un plazo más corto, como lo señala el artículo 649 Com. Por tanto, la fecha otorga seguridad no sólo en cuanto a su pago sino también con relación al momento preciso en que el proveedor perderá su derecho, debido a su negligencia en cobrar.

El último elemento, el lugar de emisión del título, determina entre otras cosas la competencia territorial de la autoridad judicial, al momento de exigir el cumplimiento del título valor; por ende, la existencia del mismo brinda certeza jurídica al consumidor y proveedor para utilizar los medios judiciales correspondientes, según el artículo 625 del Com.

Con todo lo anterior, cabe señalar que el proveedor al exigir a los consumidores la firma de un pagaré sin los requisitos enunciados en la legislación de consumo, coloca a los consumidores en una situación de desigualdad e inseguridad. En primer lugar, porque no se consigna el nombre del deudor, lo cual identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

Por otra parte, se observa que todo aquel consumidor que ha firmado un pagaré en el que solo se ha consignado el valor de la obligación en números o no se ha consignado pueda ser objeto de reclamo por una cantidad mayor; es decir, aunque en el pagaré se haya establecido cantidad cierta en cifras, podría obligarse a pagar una cantidad mayor, si así se hace constar la cantidad en letras dentro del mismo título valor, de acuerdo al artículo 628 Com. Así se deja abierta la posibilidad de formularse posteriormente cobros excesivos con merma casi absoluta de la defensa judicial del demandado en los casos en que tales documentos sean llenados, de forma errónea o arbitraria.

E. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 17, AMBOS DE LA LPC.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC constituye infracción muy grave “*Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*”.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: “*Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:*

- b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones (...)*
- d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (...);*

Asimismo, en la parte final de la referida disposición se señala que: *“El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...).”*

Según las reglas tradicionales del Derecho Civil se entiende que las cláusulas convenidas entre las partes contratantes se sujetan a la autonomía de la voluntad; sin embargo, en materia mercantil, el artículo 974 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— expresamente dispone que *“las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes”*.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC prescribe *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes*.

Tal regulación cobra especial importancia si se toma en cuenta que modernamente muchas de las contrataciones comerciales —entre proveedores y consumidores— se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición, entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido —sus cláusulas no son negociadas—. En ese sentido, existe una asimetría entre las partes contratantes, en virtud de la capacidad de una parte —el proveedor— para 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.

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del C.Com. establece que cuando *los contratos estén redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante*; y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado*.

En aplicación de la LPC, este Tribunal Sancionador está facultado para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores,

incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

En el caso particular, de las cláusulas ejemplificadas como abusivas en el artículo 17 letras b) y d) de la LPC, el desequilibrio puede consistir respecto a la letra b) del referido artículo, la inclusión de una cláusula que permite al proveedor —a su mero arbitrio— modificar unilateralmente el contenido de las condiciones y términos del contrato causando un perjuicio en el consumidor o que, en relación a la letra d), en que el consumidor renuncie anticipadamente a un derecho reconocido legalmente, que de alguna manera se limite el ejercicio del mismo, o que se amplíen los derechos del proveedor, causándose con cualquiera de esas estipulaciones un perjuicio al consumidor.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

A. Establecido lo anterior, previo a realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances de los ilícitos administrativos atribuidos a LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. es menester advertir lo siguiente:

Este Tribunal luego de realizar un examen del procedimiento con el fin de revisar las posibles equivocaciones en la aplicación de la ley o en el análisis de la realidad normada, con base en los argumentos que fundamentan el escrito presentado por el apoderado de la proveedora, resolvió en el romano **IV PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA PRESCRIPCIÓN**, declarar la prescripción de un total de **22,088 créditos** —identificados por infracción en el CUADRO N° 1 de dicho apartado— que fueron incluidos por la Presidencia como base de su informe de auditoría por posibles cobros indebidos.

Aunado a ello, se tiene que la DC advirtió que la proveedora no reportó ninguna información al BCR en el campo "*Seguros Obligatorios y Otros Cargos en la Cuota*" —información que estaba obligada a reportar conforme a lo consignado en el artículo 6 incisos tercero y cuarto de la LCU—, a pesar de ello, la Unidad de Auditoría de Consumo decidió, **por considerar que tal costo lo asume el cliente como parte del financiamiento**, incluir *el valor de la cuota del servicio de cobro a domicilio para 6,220 referencias de crédito como parte del costo del crédito para realizar el subsecuente cálculo de la TIE del crédito*, comprobando en dicho proceso de ajuste, que dicha TIE excedía la TML en 5,856 créditos.

No obstante lo anterior, a criterio de este Tribunal el análisis de tal incumplimiento debió haberse delimitado únicamente a los elementos de la infracción establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU, *por no remitir LA HUELLA DE ORO, S.A. DE C.V. la información de su actividad crediticia al BCR*, y no hasta el análisis efectuado por la DC respecto de la configuración de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al 18 letra c) por posibles cobros indebidos, ambos de la LPC, ya que a consideración de este Tribunal *el monto de dicho servicio no corresponde al capital que efectivamente fue recibido por los consumidores en calidad de préstamo*, sino que tal como lo refirió la Dirección Jurídica, el mismo obedece a una *comisión*, la cual es legal y conforme a lo consignado en el artículo 3 letra d) de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios, consiste en *el importe de dinero que cobran los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas, al cliente por la prestación de una operación o un servicio adicional efectivamente prestado, identificadas y descritas en el contrato, y que no sea inherente al producto o servicio contratado* (el resaltado es nuestro); en consecuencia, tal costo no debía ser incluido al monto de la cuota de pago del crédito como se ha realizado en el presente caso.

Por otra parte, se hizo constar por la DC que aunque la proveedora hizo entrega de la base de datos que contenía los registros correspondientes a la contratación de los servicios de “Caja de Seguridad Especial” y de “Cobro domiciliario”, *ésta no contenía la clasificación o separación que permita determinar a cuál de los dos servicios pertenecía cada registro*, a pesar de ello, la DC a través de la Unidad de Auditoría de Consumo procedió con la clasificación con base a lo establecido en el “Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro Domiciliario para créditos multidestino” y “Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro por Servicio de Caja de Seguridad para créditos prendarios”, aplicando también tal clasificación a los registros de la base de datos de pagos por servicios; no obstante lo anterior, este Tribunal considera conveniente sugerir a la DC que en casos como el presente, lo que procede legalmente precedente es prevenir a los proveedores para que presenten la información en debida forma, es decir con la clasificación correspondiente a efectos de generar certeza y evitar confusiones de los datos que se presentan como prueba de cargo en el informe, ello con el objeto de prevenir posibles controversias de los resultados consignados en el informe.

Finalmente, luego de revisar la documentación que se encuentra vinculada a la clienta cuya letra de cambio no consta debidamente firmada en el expediente (folio 218, tomo I), este Tribunal considera válido el argumento expuesto por la proveedora puesto que no existe certeza de que la letra de cambio se haya suscrito por la consumidora en los contratos adquiridos a partir del 30/05/2020, es decir **en los contratos de fecha 25/08/2020 y 18/06/2020**, folios 181 y 183 —respectivamente— del tomo I, y así afirmar que la infracción no se encuentra prescrita.

B. Por todo lo antes expuesto, 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, este Tribunal concluye que en este procedimiento

no ha podido comprobarse con certeza jurídica y en forma fehaciente que la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V., cometió las infracciones administrativas previamente señaladas en el **romano VII** de la presente resolución, debido a la inexistencia de prueba de cargo, puesto que conforme al examen de la realidad se tiene que el nexo causal —entendido como la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador del daño y el daño probado— no ha sido constatado en el procedimiento, por la ausencia de pruebas pertinentes y suficientes que acrediten la existencia tales infracciones, conforme a los puntos expuesto en la **letra A** de este apartado.

Y es que, tal como consta acreditado en el expediente administrativo, este Tribunal realizó el traslado respectivo para que la Presidencia de la DC se pronunciará sobre los alegatos, a efectos de que se realizara una segunda revisión de los registros; no obstante, ésta confirmó los hallazgos en los períodos de tiempos presentados en el informe, negando la prescripción de los créditos, razones por las cuales se sostiene con certeza que las inconsistencias no fueron superadas durante la sustanciación del presente procedimiento sancionatorio.

En esta línea argumentativa, la 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 SCn —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).

Bajo tal tesitura, en los términos planteados conforme al examen del caso de mérito, este Tribunal al no identificar ni precisar la existencia de las infracciones atribuidas por no constar acreditados todos los extremos de la denuncia, considera procedente *absolver* a la proveedora LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V. — respecto de la denuncia interpuesta por la Presidencia de la DC— por el supuesto cometimiento de:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultante del ajuste al 0% a la tasa de interés nominal;
2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultantes del ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliar;

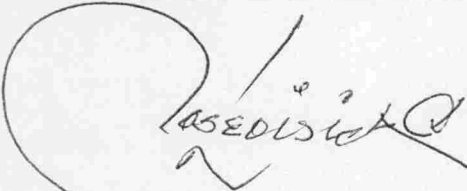
3. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR;
4. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado;
5. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 y 19 letras a) y f) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses utilizando una metodología de cobro en contradicción a la LPC;
6. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, por realizar cobros de comisiones contrarias a la ley bajo el concepto de “Caja de Seguridad Especial”;
7. Infracción al artículo 44 letra c) de la LPC en relación al artículo 18 letra b) de la misma ley, por condicionar la contratación en documentos en blanco a través de la firma de una letra de cambio “en blanco” por parte de un usuario/consumidor; y,
8. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b) y d) de la misma ley, por introducir posibles cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

IX. DECISIÓN

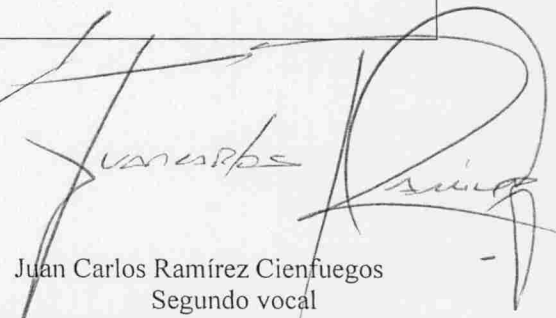
Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado en fecha 31/07/2023 (folios 50113-50117) suscrito por el licenciado [REDACTED] en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la Defensoría del Consumidor, en virtud del traslado efectuado en fecha 11/07/2023 (folios 50107-50110) junto con la documentación de folios 50118-50126, todos folios del tomo CCXLVI; y, *téngase* por cumplido el referido traslado.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de las siguientes infracciones previstas en el:
 1. Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultante del ajuste al 0% a la tasa de interés nominal;
 2. Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos resultantes del ajuste en la cuota por servicio de cobro domiciliar;
 3. Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una TIE anual superior a la TML vigente y publicada por el BCR;
 4. Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses originados por la amortización —abonos a capital— por un monto mayor al capital financiado/contratado;

5. Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 y 19 letras a) y f) de la misma ley, por realizar cobros indebidos de intereses utilizando una metodología de cobro en contradicción a la LPC;
 6. Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A de la misma ley, por realizar cobros de comisiones contrarias a la ley bajo el concepto de “Caja de Seguridad Especial”;
 7. Artículo 44 letra c) de la LPC en relación al artículo 18 letra b) de la misma ley, por condicionar la contratación en documentos en blanco a través de la firma de una letra de cambio “en blanco” por parte de un usuario/consumidor; y,
 8. Artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b) y d) de la misma ley, por introducir posibles cláusulas abusivas en los documentos contractuales, por las razones expuestas en el **romano VIII** de esta resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora **LA HUELLA DE ORO, S.A. de C.V.**, de la supuesta comisión de las infracciones previamente desarrolladas, conforme al análisis realizado en el **romano VIII** de la presente resolución.
- d) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante.
- e) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes, que en cumplimiento a los artículos 132 y 133 de la de la LPA, la presente resolución admite el recurso de reconsideración, contando las partes con el plazo de 10 días hábiles —contados a partir del día siguiente a la notificación de la misma— para su interposición en las oficinas de este Tribunal Sancionador ubicadas en 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*

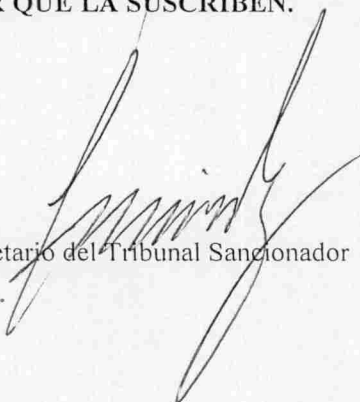

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zafaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

CM


Secretario del Tribunal Sancionador