

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 02/02/2024 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 461-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO AGRICOLA, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>El consumidor interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC— en fecha 02/12/2019, contra la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A. en las que manifestó en síntesis: “(...) no reconocer el adelanto de salario que aparece en su estado de cuenta, crédito supuestamente efectuado en fecha 22-10-2019. Dice no ser posible en razón de que en esas fechas recibe su pensión y si bien es cierto hace uso del servicio no es (sic)”</p> <p>Según el consumidor denunciante los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)</i>”, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: “<i>Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor. Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)</i>”.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas y cuarenta y cuatro minutos del día 25/04/2023 (fs. 47-48) la cual fue notificada a la denunciada en fecha 05/05/2023.</p>			
III. PRETENSIONES PARTICULARES			
El señor	solicitó: “ <i>que el proveedor le devuelva lo cobrado de su cuenta de forma indebida, \$177.68, mas todos los costos en comisiones o recargos que esa transacción le haya ocasionado, pues dice no haber realizado esa transacción pues recientemente había recibido su pensión.</i> ”		
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>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: “<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas</i></p>			

en perjuicio de los consumidores”; en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que “*En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo*”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 47-48 se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual les fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 05/05/2023, según acta de fs. 50.

Posteriormente, en fecha 22/05/2023, se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] en su calidad de apoderado judicial de la proveedora BANCO AGRICOLA, S.A. (folios 54-58), mediante el cual contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo, alegó caducidad del procedimiento y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 04/09/2023 (fs. 59-60) se declaró sin lugar la caducidad alegada y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 12/09/2023 (fs. 62).

El día 25/09/2023 se recibió escrito (fs. 63-64), suscrito por el licenciado [redacted] donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior.

La proveedora, en síntesis, alegó:

- Que al estar inconclusa la exposición de los hechos que le atribuyen a su representada se violentan los arts. 140 numeral 1 y 150 de la LPA.
- En cuanto a los supuestos cobros indebidos la proveedora alegó que no los efectuó, para lo cual ofertó como medios probatorios el contrato de apertura de crédito rotativo de adelanto de salario (con aceptación electrónica) con referencia [redacted], (fs. 23-26 y 26-29), el estado de cuenta N° [redacted] correspondiente al periodo comprendido del 26/12/2018 al 20/11/2019 (fs. 4) y el estado de cuenta N° [redacted] del periodo comprendido del 05/06/2019 al 21/11/2019 (fs. 5), con el contrato de apertura de crédito rotativo de adelanto de salario (con aceptación electrónica) con referencia [redacted] pretende probar el respaldo contractual de la relación de consumo, así como las condiciones pactadas, entre ellas la clausulas VI y XIII en las cuales se establecen -en síntesis- que:

VI) Forma de pago: los fondos utilizados deberán ser pagados dentro de la siguiente quincena o mes de operación, mediante un solo pago total con cargo a la cuenta de ahorro o corriente apertura en el Banco adonde le abonan su salario/pensión a la parte acreditada, lo cual por este medio autoriza expresamente al Banco.

XIII) Declaraciones: La parte acreditada declara que: b) (...) La parte acreditada reconoce como validas las operaciones electrónicas que así se efectúen, las cuales serán respaldadas por medio de la base electrónica de datos del Banco acreditante, salvo prueba en contrario”.

- Con lo anterior acredita que se encontraba expresamente autorizada para realizar cargos a cuenta de ahorro del consumidor en concepto de pago de adelanto salarial. Ahora bien, se observa que el cargo con que el consumidor manifiesta no estar de acuerdo es el del 22/10/2019 por el monto de \$177.68; no obstante, consta a fs. 4 que el consumidor utilizó adelanto salarial en fecha 1/10/2019 por las cantidades de \$4.52 y \$100.00 el 17/10/2019 por las cantidades de \$0.45 y \$10.00 y el 21/10/2019 por las cantidades de \$2.71 y \$60.00 lo cual totaliza el monto de \$177.68. Tal cantidad fue cargada el 22/10/2019 a la cuenta de ahorro del consumidor.
- Finalmente, planteó como mecanismo de defensa que el procedimiento administrativo sancionatorio se encuentra caducado.

Al respecto de este último supuesto se le informa al licenciado que se está a lo resuelto en la resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 04/09/2023.

En virtud que todos los argumentos de defensa expuestos por el apoderado de la denunciada, se encuentran estrechamente vinculados con la documentación que consta agregada como prueba, los mismos serán analizados conjuntamente por este Tribunal, en los respectivos apartados de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante LPA-, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM- determina el valor probatorio de los instrumentos, así: ***“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos,***

actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (los resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores–

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

- a) Fotocopia de contrato de apertura de crédito rotativo de adelanto de salario (con aceptación electrónica) con referencia (fs. 16-23 y 26-29), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como las cláusulas pactadas entre las partes.
- b) Fotocopias de estados de cuenta (fs. 4-5 y 10-11), con las que se acreditan los diferentes movimientos bancarios, constando en los mismos los débitos de los adelantos salariales, así como el crédito del respectivo adelanto salarial, específicamente en fs. 10.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el supuesto cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

- a) La existencia de una relación de consumo por parte del consumidor señor**

para con la sociedad BANCO AGRICOLA, S.A. consistente en cuentas de ahorro y contrato de apertura de crédito rotativo de adelanto de salario; así como las cláusulas que rigen dicha relación de consumo. Tal relación de consumo tiene su origen en el contrato de apertura de crédito rotativo de adelanto de salario (con aceptación electrónica) con referencia (fs. 16-23 y 26-29).

- b) Los adelantos salariales efectuados, así como su respectivo pago.** Mediante las fotocopias de estados de cuenta (fs. 4-5 y 10-11), se acreditan los diferentes movimientos bancarios, constando en

los mismos, los débitos de los adelantos salariales, así como el crédito del respectivo adelanto salarial impugnado, específicamente en el fs. 10.

Establecido lo anterior, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la sociedad BANCO AGRICOLA, S.A., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)*”, esto, en virtud de haberse acreditado que el cargo impugnado de fecha 22/10/2019 por el monto de \$177.68, corresponde a la suma de transacciones efectuadas por el consumidor, en concepto de adelanto salarial, en las fechas 1/10/2019 por las cantidades de \$4.52 y \$100.00, el 17/10/2019 por las cantidades de \$0.45 y \$10.00 y el 21/10/2019 por las cantidades de \$2.71 y \$60.00, totalizando el monto reclamado de \$177.68, cantidad que fue cargada el 22/10/2019 a la cuenta de ahorro del consumidor, conforme a lo dispuesto contractualmente; es decir, contando la proveedora con el respaldo contractual para tal efecto. En tal sentido, se corroboró la existencia del vínculo contractual y la obligación de pago de los adelantos salariales, pero no así la existencia del cobro indebido en los términos denunciados.

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

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

En consecuencia, en los términos planteados por el denunciante, en el caso de mérito, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a BANCO AGRICOLA, S.A. por el

supuesto cometimiento de la infracción regulada en el art. 44 letra e) de la LPC, en relación con el art. 18 letra c) de la misma ley, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

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

- a) **Téngase por recibido** el escrito y la documentación presentada por el licenciado [redacted] quien actúa en calidad de apoderado general judicial de **BANCO AGRICOLA, S.A.**, de fs. 63-65
- b) **Desestímese** la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*", por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución.
- c) **Absuélvase** a la proveedora **BANCO AGRICOLA, S.A.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII. de la presente resolución.
- d) **Hágase** del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) **Notifíquese** a los sujetos intervinientes.

José Leoísick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/ym

Secretario del Tribunal Sancionador.