

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 12/02/2024 Hora: 10:40 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 665-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 14/12/2020, la consumidora _____ interpuso su denuncia — fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“desde hace dos meses se encuentra impugnando cobros ilegales que el banco ha realizado a su cuenta planillera _____ donde no tiene servicios con cargos directos a cuenta. Informando a la consumidora que cuando ha realizado el reclamo con el proveedor le informan que hay un contrato pendiente, del cual la consumidora exige que se lo muestren y se lo niegan; hasta la fecha le han realizado dos cobros uno de \$37.00 y otro de \$47.00”</i>.</p> <p>En fecha 14/12/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 6 al 10).</p> <p>Posteriormente, en fecha 18/01/2021 —fs. 17—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 15/04/2021 (fs. 23) de la audiencia de conciliación programada para el día 21/04/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 30), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 07/06/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La pretensión de la consumidora radica en: <i>“que se realicen las investigaciones correspondientes, ya que no ha autorizado cargos directos a cuenta, no tiene créditos, ni tarjetas de crédito activas o pendientes de pago, así como también se le realice el reintegro de lo retenido indebidamente por \$84.00, con base en los artículos 4 literal l), 18 literal c), 44 literal e) Ley de Protección al Consumidor y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.”</i></p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			

7  
-R  
A

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. (...)”*. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

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

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

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes*

*supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”.*

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

#### **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

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:

En fecha 20/10/2023, se recibió escrito (fs. 37 al 46) firmado por el licenciado [REDACTED], en calidad de apoderado general judicial de la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 33 y 34), manifestando su contestación en sentido negativo, expuso argumentos de defensa, oferto medios probatorios y solicitó la caducidad del procedimiento sancionador, porque a su juicio han transcurrido más de nueve meses contados desde la fecha de remisión de la denuncia al Tribunal Sancionador.

Mediante resolución de las diez horas con quince minutos del día 09/11/2023 (fs. 47-49), se declaró sin lugar el alegato de caducidad, 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 18/12/2023 (fs. 51).

En ese orden, mediante el escrito de fecha 05/01/2024 —folios 52-53—, se recibió escrito firmado por la licenciada [REDACTED], en calidad de apoderada general judicial de BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 59 al 89.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS**

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional –en adelante SCn– en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: **“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada 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 Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM) determina el valor probatorio de los instrumentos, así: **“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”**. (Los resaltados son nuestros).

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha

configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

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

1. Fotocopia Confrontada de contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, para la emisión y uso de tarjeta de crédito, suscrito el 01/03/2006 entre la consumidora [redacted] y la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., mediante el cual dio origen a la tarjeta de crédito No. [redacted] (fs. 13 al 15 y 87 al 89).
2. Fotocopia Confrontada de contrato de cuenta de ahorro (cuenta planillera) No. [redacted] y anexos, suscrito en fecha 01/11/2017 entre la consumidora [redacted] y la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., (fs. 77 al 86).
3. Fotocopia confrontada de Certificación extendida por [redacted], jefe de unidad de soporte administrativo de cobros de BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., con fecha 23/10/2023 de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito [redacted] desde el 12/05/2006 hasta el 12/12/2006 a nombre de [redacted], en donde se detallan los saldos pendientes de pago desde el año 2006 por un monto de \$348.43 de capital e intereses (fs. 67-76).
4. Fotocopia confrontada de certificación extendida por [redacted], jefe de unidad de soporte administrativo de cobros de BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., con fecha 23/10/2023 de los estados de cuenta de ahorro No. [redacted] de las transacciones realizadas desde enero del 2020 al 30 de diciembre del año en mención, donde se establecen los cobros realizados por la proveedora, el primero en fecha 28/09/2020 por un monto de \$47.07 dólares y el segundo en fecha 28/11/2020 por un monto de \$47.41 dólares, dichos cobros fueron realizados por los saldos en mora de su tarjeta de crédito antes mencionada.

Resaltando que los montos de éstos, eran de \$236.90 y de \$251.70 en cada quincena, señalando que los cobros realizados de \$47.07 y \$47.41 no exceden el 205 establecido en el contrato de cuenta de ahorros.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

**A.** En el caso particular, la consumidora [redacted] denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte del Banco América de Central, S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número [redacted] que posee la misma con la

referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por la misma, servicio convenido mediante el “*Contrato de Cuenta de Ahorro*”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “*Depósito Bancario de Dinero*”.

En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad con lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com., el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que la consumidora también contrató con la proveedora un “*Contrato de Apertura de Crédito en cuenta corriente, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito*” asignado al número con terminación en \*\*\*\* \* 3469, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del C.Com., tiene las características del contrato de “*Apertura de Créditos*”; no obstante, con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito — en adelante LSTC— a partir del 31/12/2009, para el estudio de dichos contratos, corresponde la aplicación de ésta última normativa como ley especial en la materia.

Así, en relación a los hechos denunciados, es menester señalar lo dispuesto en el artículo 10 de la LSTC, que literalmente consigna lo siguiente: ***La entidad emisora o coemisora que además realice otras operaciones financieras con el tarjetahabiente, no podrá compensar las deudas de éste, con los fondos de esas operaciones, a menos que exista una autorización por escrito de parte del tarjetahabiente. Dicha autorización deberá constar en un documento aparte del contrato principal*** (el resaltado es nuestro).

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora [REDACTED] es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora Banco de América Central, S.A., ofreció prestar un servicio financiero a la señora \_\_\_\_\_, mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación \*\*\*\*\*4448 a través del cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quien podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en la fechas que lo solicite, cuyas condiciones se encuentran establecidas a folios 79 y 81-82.
- La proveedora Banco de América Central, S.A., realizó la apertura de una cuenta corriente de crédito a la consumidora denunciante, mediante el Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente, para la emisión y uso de tarjeta de crédito, cuyo destino era hacer retiros de cantidades de dinero en efectivo, adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas, como consecuencia del uso de la tarjeta, obligándose a pagar a la proveedora las sumas utilizadas en virtud de dicho crédito y aceptando que no podría excederse del límite máximo del crédito establecido, cuyas condiciones están establecidas en el contrato de folios 87 al 88.
- La consumidora *autorizó* a la proveedora Banco de América Central, S.A., para que pudiera *cargar o debitar* en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por la misma con la proveedora Banco de América Central, S.A., *El cliente autoriza al banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las aperturas de crédito para el manejo de tarjeta de crédito utilizadas por e cliente y otorgadas por el Banco que se detallan en el anexo de este contrato y solo si estas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses (...) relacionado con el ANEXO 1, cláusula CONDICIONES GENERALES, numeral 3, *El cliente autoriza al Banco para que en el cumplimiento a este contrato, el pago de las obligaciones que se generen de él puedan ser pagados por medio de cargos o débitos en las cuentas corrientes y/o de ahorros en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el cliente en el Banco.**

Cabe destacar, que la autorización irrevocable fue aceptada y otorgada por la consumidora \_\_\_\_\_ mediante la firma del *Anexo 1, denominado Aceptación y Autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros.* (fs. 81-82)., es decir, el cliente autorizó para que el Banco pudiese cobrar de cualquier cuenta que tuviere fondos con el Banco, los saldos adeudados que estuvieren pendientes de pago.

- Según la reconstrucción de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito \*\*\*\* \* 3469, la consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente, para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito, esto en base a la certificación extendida por la jefa de unidad de soporte administrativo de cobros del Banco de América Central, S.A. de folios 67-76.
- La proveedora Banco de América Central, S.A., efectuó 2 cargos a la cuenta de ahorro de la consumidora con terminación \*\*\*\*\*4448 por un monto total de \$94.48 dólares, conforme a la certificación extendida por [REDACTED] jefa de unidad de soporte administrativo de cobros de la proveedora (fs. 59-66), que tales débitos se efectuaron por saldos que estaban pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios ya relacionados de su tarjeta de crédito con terminación en número \*\*\*\* \* 3469.

C. En síntesis, se evidenció que:

Los cobros realizados por la proveedora sobre la cuenta de ahorro No. [REDACTED] a nombre de la señora [REDACTED], fueron efectuados con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada, respecto de esos cobros.

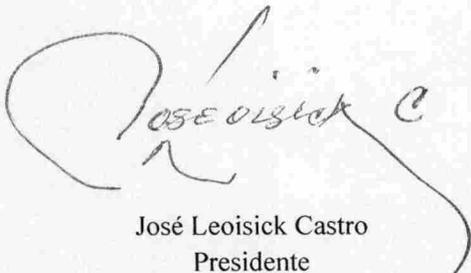
Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

#### VIII. DECISIÓN

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

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada [REDACTED], en calidad de apoderada general judicial de **BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.**, y la documentación que consta agregada de fs. 54 al 89.

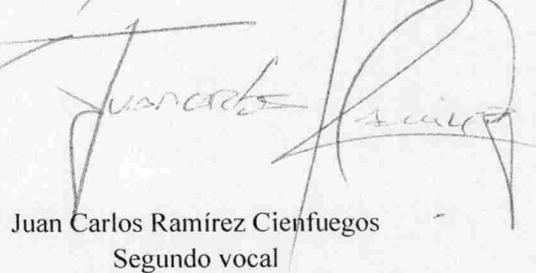
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación con el artículo 18 literal c) de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a **BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_, por las razones establecidas en los romanos VII de la presente resolución.
- 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.*



José Leoisick Castro  
Presidente



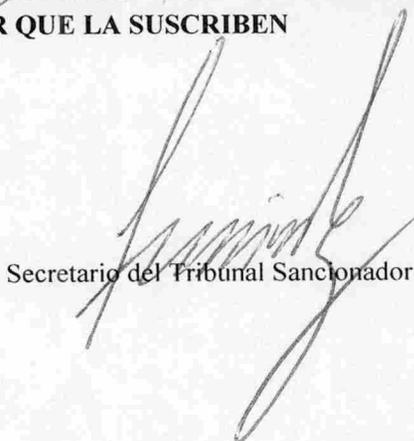
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador