

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/04/2024 Hora: 13:14 Lugar: San Salvador	Referencia: 1729-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMUNAL "DOCTOR JOSÉ ANTONIO RUÍZ" DE R. L." – ACODJAR de R.L.-.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. Se recibió expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 23/12/2020 identificado bajo la referencia 1-0300-01-22-3489, constando de 34 folios.</p> <p>B. El consumidor interpuso su denuncia en fecha 06/07/2022, en la cual expuso literalmente: "(...) <i>adquirió un préstamo hipotecario número [redacted] con el proveedor el 26/06/2019, por \$35,000.00, a 240 meses plazo, informa que en ese momento firmó órdenes de descuento del lugar donde anteriormente laboraba, luego se quedó sin trabajo e incurrió en mora; es el caso que en el 22 de enero de 2021, le llevaron 2 órdenes de descuento a su otro lugar de trabajo una por \$373.92 y otra por \$131.08, en la que se establece que se le deben de cobrar las cuotas entes mencionadas desde febrero de 2021, las cuales no ha firmado ni autorizado y no reconoce su firma en dichos documentos</i>" (sic).</p> <p>C. Según el denunciante, la conducta relatada podría ser constitutiva de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores</i>", en relación a las prácticas abusivas definidas en el artículo 18 letra c) de la misma ley: "<i>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</i>"; la cual, según lo reglamentado, en caso de configurarse, cada una acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
El consumidor solicitó en el CSC, que la proveedora " <i>(...) retire las ordenes de descuento préstamo hipotecario número [redacted] de donde su pagador porque no las ha firmado ni autorizado él y le devuelva lo que le ha cobrado de forma indebida desde el mes de febrero de 2021 a la fecha y que le permita llegar a un acuerdo de pago por el saldo pendiente. En base a los artículos 18 literal c) y 44</i>			

literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 22, 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la 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”.

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 y que esos cobros 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 27/07/2023 se notificó a la proveedora denunciada la resolución de inicio de fecha 18/07/2023, por lo cual, en fecha 17/03/2023 y 16/06/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 39 al 40 y 41 al 46).

En ese sentido, en fecha 19/10/2023 se recibió escrito y documentación anexa presentado por el licenciado _____, quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunal Dr. José Antonio Ruiz de Responsabilidad Limitada, mediante el cual señala que:

En efecto el señor _____ se le concedió de parte de su representada en fecha 28/06/2019 un crédito por la cantidad de \$35,000.00 cuando éste era empleado del Instituto Municipal de Deportes y Recreación, durante ese tiempo el señor _____ solo abonó una cuota, lo cual lo hizo incurrir en mora a partir del mes de agosto del 2020, posteriormente, el señor _____ alegaba que se había quedado sin empleo y que por esa razón no realizaba los abonos de las cuotas en estado de mora, no obstante, en cumplimiento de las gestiones de cobranza que cualquier institución financiera realiza respetando los marcos que ya determina el ordenamiento jurídico positivo, se le dio el debido seguimiento, no realizó abonos al crédito por aproximadamente más de cinco meses, situación que generó intereses moratorios conforme al plan de amortización por el señor _____.

En relación a lo anterior, se dio seguimiento a la cobranza administrativa encontrando que el señor ya estaba laborando nuevamente, para la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica Río Lempa, sin que el mismo consumidor informara a su representada de su nuevo empleo en cumplimiento a las obligaciones adquiridas.

Finalmente, en fecha 19/10/2023 se recibió escrito presentado por el señor _____

en representación del consumidor _____, mediante el cual manifiesta

en síntesis la ratificación de todos los elementos probatorios agregados al expediente administrativo sancionador.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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

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

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

1. Copias de orden irrevocable de descuento sobre préstamo hipotecario número [redacted] por un monto otorgado de \$35,00.00, por el plazo de 240 meses, las cuales establecían un monto mensual de \$373.92 y \$136.08, firmados y sellados por la “Comisión Hidroeléctrica del Río Lempa” CEL, las cuales se encuentran documentados a folios 4 y 5.
2. Carta de fecha 10/01/2020 emitida por el jefe de departamento de cobros de ACODJAR de R.L. por medio de la cual realizan gestiones de cobro por 5 cuotas pendientes de pago (fs. 57).
3. Carta de fecha 18/02/2020 emitida por el departamento jurídico de ACODJAR de R.L., por medio de la cual le informan que se iniciarán las gestiones de cobro judicial, tendiente a recuperar los valores adeudados (fs. 59).
4. Fotografía del estado de cuenta del préstamo [redacted] a nombre del señor [redacted] de fecha 28/06/2019 al 31/01/2023, de folios 40

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el posible 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, la falta de cumplimiento de las obligaciones de pago atribuidas al consumidor, ya que mediante el historial de pago a préstamo –estado de cuenta de fs. 40- y gestiones de cobro realizadas al consumidor [redacted], se evidenció que el consumidor realizó un pago por la cantidad de \$476.00 en fecha 26/06/2019, un segundo pago por \$288.00 en fecha 27/07/2019, posterior a ello, realizó pagos parciales e irregulares hasta el 01/10/2020. En virtud de lo anterior, por medio de emisión de dos órdenes de descuento, firmadas por el consumidor y aceptadas por el Departamento de Tesorería de CEL en fecha 27/01/2021, se reportaron pagos por la cantidad de \$510.00 desde el 28/03/2021 hasta el 30/01/2023, advirtiendo este Tribunal que dicho

comportamiento de pago del consumidor, le generó que cayera en impago, acumulando intereses moratorios, aunado al interés convencional del préstamo.

En ese sentido, de la información incorporada al expediente, este Tribunal ha logrado establecer que no se cuenta con la documentación necesaria para lograr determinar la configuración de la infracción, pues si bien es cierto, es de mutuo reconocimiento la vinculación contractual entre las partes, no se cuenta con el documento contractual que fije los términos y condiciones acordados y firmados en el mismo contrato de préstamo hipotecario, por lo cual no se ha podido establecer las variaciones en la cuota alegada por el consumidor, asimismo, respecto al estado de cuenta únicamente se logró establecer los pagos irregulares por parte del consumidor denunciado, que generó el aumento en el monto de mora y la exigibilidad de pago mediante a las diligencias de cobro judicial, por lo cual, este Tribunal, ante la inexistencia de los elementos esenciales para la configuración de la infracción, este Tribunal considera pertinente *absolver* a la denunciada sobre el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

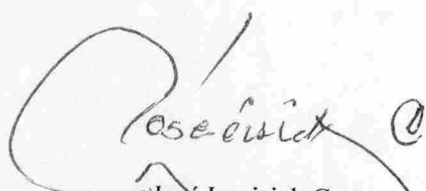
VIII. DECISIÓN

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**:

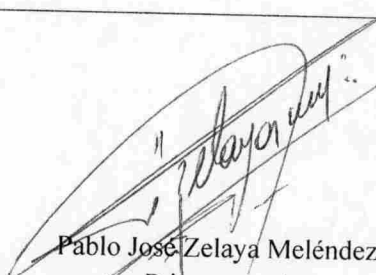
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el apoderado general judicial de ACODJAR DE R.L., y la documentación que consta agregada de fs. 53 al 60.
- b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el señor [REDACTED], en representación del consumidor [REDACTED], de folios 61.
- c) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, por el supuesto cobro indebido en perjuicio del señor [REDACTED], según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Absuélvase* a ACODJAR DE R.L., de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] [REDACTED], por las razones establecidas en los romanos VI y VII de esta resolución.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día

siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

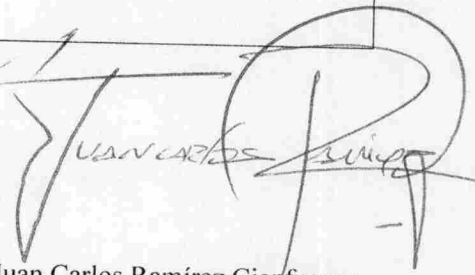
f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



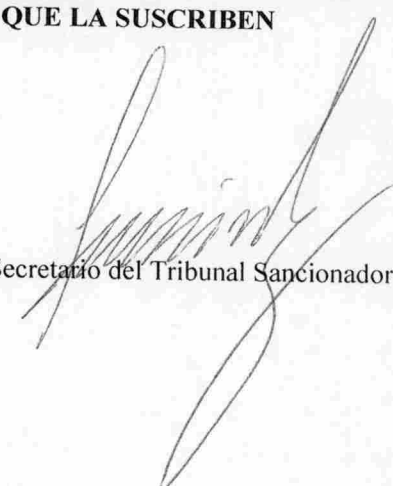
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador