

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

| | | | |
|--|---------------------------------|--|----------------------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 12/04/2024 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador | Referencia: 1269-2021 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidora Denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | CREDI Q, S.A. DE C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES | | | |
| <p>La consumidora interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC— (fs. 1), en fecha 28/05/2021, contra la proveedora CREDI Q, S.A. DE C.V. en la que manifestó en síntesis lo siguiente:</p> <p>La consumidora señora _____ expuso: <i>“que en fecha 18/12/2017, adquirió crédito por la adquisición de un vehículo valorado \$8,000 marca HYUNDAI modelo I-10 con placa P-_____ y manifiesta que nada más le faltaban 10 cuotas para terminar de pagar su crédito, con numero de referencia _____ y cliente _____ con tasa de interés de 22.45%, así también agrega que en fecha 14/06/2019, le dieron otro crédito por otro vehículo por la cantidad de \$16,448.14 con referencia _____, y numero de cliente _____ y el caso es que por la problemática de la pandemia Covid19, se atrasaron en ambos créditos ya que la consumidora informa que estuvo ingresada por Covid19 en fecha 22/07/2020, más de un mes lo cual le vino a complicar aún más el pago de sus créditos, pero resulta que el proveedor le estuvo realizando los cobros de los cual solicito un plan de pagos, pero no fue otorgado por el proveedor y se le informo que debía pagar la totalidad, pero luego lo que sucedió es que le quitaron los dos vehículos en fecha 24/11/2020, donde la detuvieron y le hicieron bajar las cosas de los vehículos, considerando la consumidora ser injusto, dejándola sin su herramienta de trabajo, ya que uno de los vehículos su finalidad es trabajarlos y de esa manera sacar las cuotas, agrega, además que uno de los vehículos solo debía como \$2,000.00, pero ninguno se lo quisieron entregar y se le informo que se habían vendido, de lo cual se le solicito firmar un documento de autorización, sin darle información, y la consumidora ha estado insistiendo que le den uno de los dos vehículos ya que casi terminaba de pagarlo o se le diera un plan de pagos, eliminando los intereses generados sin tener uso del vehículo”</i> (sic).</p> <p>En fecha 28/05/2021, 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. 9 al 15).</p> | | | |

Posteriormente, en fecha 24/06/2021 —fs. 16—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 01/07/2021 (fs. 20) de la audiencia de conciliación programada para el día 07/07/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 06/09/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 49), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 14/09/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con once minutos del día 22/11/2023 (fs. 52-54).

III. PRETENSIONES PARTICULARES

La pretensión de la consumidora radica en: *“que el proveedor entregue 1- Copia del contrato de compraventa del vehículo, 2- Rectificar el monto que le había quedado cuando se entró a pandemia covid19, ya que desde esa problemática viene el incumplimiento en el pago de su cuota, y que se considere el pago en nuevas condiciones y formas de pago, plazo, cuotas y el descuento de los intereses generados mediante el plazo que el vehículo fue decomisado y vendido por el proveedor, o se entregue otro vehículo tomando en cuenta todo lo pagado por la consumidora y seguir pagando la diferencia o se de por cancelado el crédito del vehículo Hyundai Modelo I-10 con placa P- quedando terminada toda relación contractual con el proveedor. Todo lo anterior en base a los artículos 4 c), 17 h), 18 literal c), 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”.*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o 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”*; 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 a la consumidora que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 52-54 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 28/11/2023, según acta de fs. 55.

2. Posteriormente, en fecha 11/12/2023, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado judicial con cláusula especial administrativa de la proveedora CREDI Q, S.A de C.V. (folios 57-59), mediante el cual agrega la documentación de folios 61-83, la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios.

3. Mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 05/02/2024 (fs. 84) 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 14/02/2024 (fs. 85).

4. En ese orden, mediante escrito del día 20/02/2024 (fs.87-88), el referido apoderado de la proveedora CREDI Q, S.A. de C.V., 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 70 al 83.

Ahora bien, respecto a los alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en los romanos siguientes de la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en 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. Copia simple de documento privado autenticado de contrato de venta a plazos, emitido por Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., a favor de la denunciante de fecha 18/12/2017, con la que se acredita la compra del vehículo que dio origen a la relación de crédito entre la consumidora y la proveedora respecto de la compraventa a plazos citada del vehículo usado Marca HYUNDAI, Modelo I 10 GLS, Año 2015, Placa: P . , así como la obligación pactada por cada una de las partes (fs. 70-72).
- B. Copia simple de contrato de venta a plazo de un vehículo nuevo, emitido por la proveedora Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., a favor de la denunciante de fecha 11/06/2019, con la que se acredita la compra del vehículo que dio origen a la relación de crédito entre la consumidora y la proveedora respecto de la compraventa a plazos del vehículo nuevo, Marca HYUNDAI, Modelo HEH , Año 2019, así como la obligación pactada por cada una de las partes. (fs. 73-76).
- C. Fotocopia de compraventa de vehículo usado, suscrita el 28/10/2021, por medio de la cual se demuestra que el vehículo placas P- fue vendido por la suma de \$11,410.00 dólares, los cuales fueron abonados íntegramente al crédito con referencia (fs. 77-79).

- Que en fechas 18/12/2017 y 11/06/2019, la consumidora suscribió documentos privados autenticados de contrato de venta a plazo, por las cantidades de \$8,000.00 y \$16,448.14, respectivamente. De igual manera se establecen las condiciones de los antes referidos contratos de adhesión, mismas que se encuentran enlistadas en los documentos contractuales de venta al crédito, de las cuales primordialmente es relevante la contemplada en la cláusula III) denominada PLAZO, PRECIO Y FORMA DE PAGO, del contrato de compraventa a plazos celebrado con Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., en dichos contratos se establecía que: "(...) las cuotas comprenderán el saldo de capital más intereses correspondientes que estuvieren pendientes (...)", (fs. 70-72 y 73-76).
- El comportamiento de la señora _____, específicamente, al contrastar los históricos de pagos agregados por la consumidora y por la sociedad denunciada (fs. 4-5 y 82-83), se advierte una tendencia constante, de efectuar los abonos en fechas diferentes a la fecha de pago estipulada en los documentos base de la obligación contractual, es decir, se ha comprobado que la denunciante incumplió de forma reiterada las fechas de pago fijadas durante el periodo de vigencia de los créditos, que fue sometido a análisis de este Tribunal, y ello se traduce, en una mayor aplicación de interés convencional y una menor amortización de capital en cada abono efectuado en fecha posterior a la pactada, derivada de los días transcurridos entre la fecha límite de pago y la fecha efectiva de los abonos, aun cuando los pagos enterados por la consumidora superen la cuota mínima establecida, esto sin perjuicio de la posible aplicación de la comisión por gestión de cobro a la que da lugar tal conducta.
- Que los vehículos modelos HYUNDAI/I-10 y HYUNDAI/H100 fueron confiscados por la proveedora para realizarles valuó y luego abonar el valor resultante a su deuda pendiente, posteriormente fueron vendidos por la consumidora en fechas 18/12/2020 y 28/10/2021, según contratos de compraventa de vehículos usados (fs. 77-79 y 80-81), por medio del cual se establece el precio de venta de cada uno, siendo de \$4,500.00 y \$11,410.00, respectivamente.
- Que en el estado de cuenta del crédito referencia número _____ (fs. 4), por la cantidad de \$8,000.00, el cual en fecha 22/06/2020 tenía un saldo pendiente de \$5,324.96, consta que el monto de \$4,500.00 fue abonado a dicho crédito (fs. 83), en fecha 23/12/2020, quedando un saldo pendiente de \$2,233.13 dólares. Asimismo, en el estado de cuenta del crédito con referencia número _____ (fs. 5), por la cantidad de \$16,448.14, el cual en fecha 21/09/2020 tenía un saldo pendiente de \$15,338.63, consta que el monto de

\$11,410.00 fue abonado a dicho crédito, en fecha 28/10/2021, quedando un saldo pendiente de \$8,139.27 dólares, montos que no están generando intereses financieros o moratorios, debido a que los créditos se encuentran en estado suspendido desde la venta de las unidades.

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo legal y contractual para realizar los cobros que la consumidora aduce como indebidos, cobros que de conformidad a la documentación que consta en el expediente administrativo, devienen del comportamiento de pago de parte de la consumidora, por no realizarlos en tiempo y en forma, puesto que esta conducta origina una menor amortización de capital en el tiempo, situación que se suscita por la irregularidad en las fechas de pago por parte de la consumidora, lo cual también se comprobó documentalmente; por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

Ahora bien, 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 CREDI Q, S.A. DE C.V., 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(...)*", siendo procedente absolver a CREDI Q, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción precitada, respecto de los hechos denunciados por la señora

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 inculpado 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 ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza ningún grado de responsabilidad de la proveedora denunciada respecto de la infracción que se le atribuye, y conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora CREDI Q, S.A. de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

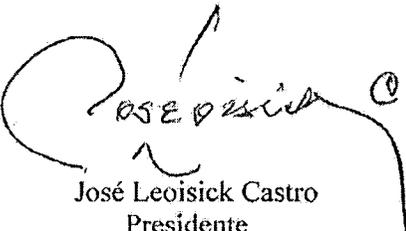
VII. DECISIÓN

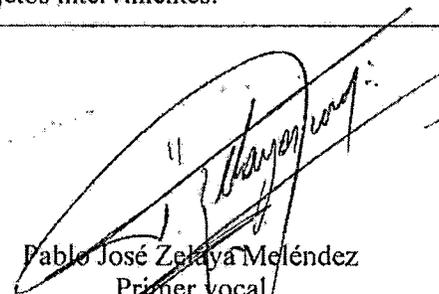
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal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

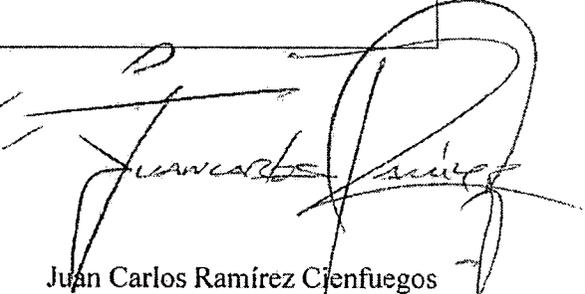
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado _____ quien actúa en calidad de apoderado general judicial de **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, el cual consta de fs. 87-88.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *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 **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, 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.

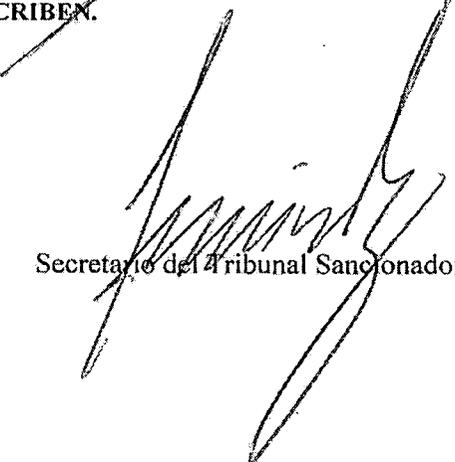

José Leoisick Castro
Presidente


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.