

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 24/04/2024. Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1726-2022.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 11/11/2022, el consumidor interpuso su denuncia, en la cual manifestó que: <i>"en fecha 29 de junio de 2021, contrajo obligación crediticia a título de mutuo de mutuo con el Banco Cuscatlán, Sociedad Anónima, cuyo destino fue la consolidación de deuda vivienda, para el plazo de 240 meses; crédito que quedo garantizado por Primera Hipoteca Abierta sobre un inmueble propiedad del consumidor. Indica el consumidor que su intención era pagar la totalidad del crédito antes referido, razón por la cual el consumidor se acercó al Banco a solicitar una constancia de saldo proyectado a 30 días, la cual se entregó el día 29 de agosto de 2022 y en el cual se estableció que su saldo proyectado al 28 de septiembre de 2022 era un total de US\$110,125.43. En fecha 20 de septiembre de 2022, el consumidor pago la totalidad de crédito relacionado anteriormente habiendo pagado la cantidad de US\$ 109,958.79, dejando el saldo a cero; razón por la cual el consumidor solicito en atención del cliente agencia La Rotonda la cancelación del crédito con numero de referencia _____ y de la hipoteca que garantizaba dicho crédito; el proveedor le expreso al consumidor que preguntara sobre el trámite posteriormente. El 6 de octubre de 2022, el consumidor se presentó a la agencia La Rotonda a preguntar por el trámite y el proveedor le expreso al consumidor dos cosas "... La primera que tenía una devolución de US\$166.64 por haberse cancelado dicha cantidad en exceso al saldo del crédito cancelado y, la segunda consistió en que le informaron que no podían dar trámite a mi solicitud de cancelación de hipoteca porque debía pagar una cantidad de US\$1,250.70 para poder dar por cancelado el crédito y poder tramitar el cancelación de la hipoteca que garantizo dicho crédito..."</i>; el consumidor manifiesta que se vio obligado a pagar dicha cantidad de dinero ya que le urgía obtener la cancelación de la hipoteca, monto el cual no se encontraba establecido en la Constancia de Saldo Proyectado".</p> <p>En fecha 11/11/2022, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le 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 (folio 30), posteriormente en fecha 09/12/2022 el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de</p>			

audiencias conciliatorias (folio 33), instancia en la cual no hubo acuerdo entre las partes, conforme a lo consignado en acta de resultado de conciliación de folio 47.

En ese sentido, la Gerencia de Atención Virtual de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAV— conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a esta sede, por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo entre las partes. Posteriormente, este Tribunal inició el presente procedimiento administrativo sancionador, mediante resolución de las ocho horas con diecinueve minutos del día 17/07/2023.

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

El consumidor solicita en su denuncia: *“que le sea reintegrado el monto de \$1,250.70, que se le fue cobrado en concepto de “CAUSAS VARIAS EN RECUPERACIÓN”, aplicando un cobro indebido por la cancelación total del crédito”*.

### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN**

Tal como consta en resolución de fecha 17/07/2023 —folios 51 al 53—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)”*.

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 la existencia de cobros que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

En concordancia con lo anterior, el cobro que carezca de fundamento e incumpliendo las precitadas disposiciones, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, 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:

1. El día 15/08/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por la licenciada

., interviniendo en calidad de apoderada de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. (fs. 56 a 69); mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, manifestando en síntesis lo siguiente:

*"por todo lo expuesto se ha demostrado que el pago de US\$ 1,250.70 corresponde al pago de servicios realizaos por terceros a favor o en beneficio del consumidor denunciante que contractualmente estaban a su cargo bajo la denominación de Gastos de Cierre que comprende transferencias, derechos de registros y gastos notariales, salvo por aplicación del Plan Cuscatlán Switch Variable en cuya virtud fueron sufragados por el BCU hasta el monto antes señalado, pero bajo ciertas condiciones que, de ocurrir, daban lugar a su reintegro por parte del consumidor, como ocurrió en el presente caso. De ahí que es un cobro por conceptos que representan servicios efectivamente prestados, conocidos y autorizados expresamente por el consumidor, lo que descarta que estemos en presencia de una práctica abusiva de cobros indebidos".*

*“Por tanto, para corregir el infructuoso inicio de un procedimiento administrativo sancionador por no haber sido remitido por parte del Centro de Solución de Controversias todos los elementos de descargo presentados por BCU por una omisión o error inexcusable que genera responsabilidad a los servidores que la ocasionaron, se solicita a su digna autoridad que, sin más trámite, declare en esta etapa la improcedencia de la denuncia, dejando sin efecto el auto de inicio y, por tanto, desistiendo de la continuación del procedimiento ”*

2. Mediante resolución del 18/09/2023 —folio 103— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de ocho días hábiles para que los intervinientes incorporaran o propusieran las pruebas que estimaran convenientes. En ese orden, mediante el escrito de fecha 02/10/2023 —fs. 106 al 109—, la referida apoderada de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. ratificó los argumentos ya expuestos en su primera intervención.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por la apoderada de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores 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 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 –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 consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Copia del Testimonio de Escritura Pública de Préstamo Mercantil, otorgada por el consumidor, en fecha 29/06/2021 (fs. 7-23).
- b) Copia confrontada de detalle de situación financiera proyectada al 28/09/2022, emitido por BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. respecto del estado del crédito del cual era titular el consumidor (fs. 24 y 112)
- c) Original y copia de comprobante de Egreso de Caja de fecha de 06/10/2022, por \$166.64 dólares, en concepto, reintegro de préstamo mercantil (fs. 25 y 113).
- d) Copia de recibo de pago de préstamo, en fecha 20/09/2022, por un total pagado de \$109,958.79 dólares (fs. 26).
- e) Original y copia de comprobante de Ingreso de Caja, de fecha 06/10/2022, por un valor de \$1,250.70 en concepto de causas varias de recuperación (fs. 27 y 114).
- f) Copia de carta de aprobación de crédito, de fecha 28/06/2021, con explicación detallada de las condiciones del crédito entre ellas: “Gatos de cierre” (fs. 85-86).
- g) Copia de comprobante de pago de arancel registral N° \_\_\_\_\_, de fecha 24/06/2021, de anotación preventiva, por un valor de \$8.86 dólares (fs. 90).
- h) Copia de comprobante de pago de arancel registral N° \_\_\_\_\_ de fecha 05/06/2021, en concepto de Certificación extractada, por un valor de \$8.86 dólares (fs. 91).
- i) Copia de comprobante de pago de arancel registral N° \_\_\_\_\_ de fecha 29/06/2021 en concepto de Cancelación por un valor de \$ 131.11 dólares (fs. 92).



- j) Copia de comprobante de pago de arancel registral N° [REDACTED], de fecha 29/06/2021, en concepto de hipoteca abierta por un valor de \$913.50 dólares (fs. 93).
- k) Copia de factura [REDACTED], de fecha 29/06/2021, en concepto de servicios notariales, por el valor de \$ 135.60 dólares (fs. 94).
- l) Factura emitida por Banco Cuscatlán, S.A. N° [REDACTED], de fecha 29/06/2021 en concepto de Comisiones varias derecho de inscripción documento célula registral, por un valor de \$56.50 dólares (fs. 95).

## 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:

**a) La existencia de una obligación de pago de parte del señor [REDACTED]**

[REDACTED], para con la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. tal obligación tiene su origen en los documentos precontractuales, como es la aprobación del crédito, en la cual establece los costos contractuales suscrito por el consumidor, que fue formalizado conforme a lo estipulado en el testimonio de escritura pública de préstamo mercantil con hipoteca abierta (fs. 7 al 23, 85 y 86).

**b) Las condiciones de la aprobación del crédito que se le otorgó al consumidor**, se encuentran enlistadas en los documentos contractuales antes citados, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas en las que detalla las condiciones generales de contratación, en cual consta *“El Banco pagará por parte del deudor la suma de \$1,250.70 en concepto de Gastos de Cierre-Plan Cuscatlán Switch Variable”*. Así mismo consta: *“Sera por cuenta del deudor, los gastos de cierre (transferencia, derechos de registro y gastos notariales), los cuales al momento de la escrituración se obliga a cancelarlos con el notario que formalice el crédito”*. Las cuales fueron del conocimiento del consumidor previo a la suscripción del contrato.

**c) La procedencia del cobro de los gastos contractuales al consumidor**, se encuentra acreditado en el presente expediente los costos registrales que implicó la contratación (fs. 90 al 95), así como la

existencia de la obligación por parte del consumidor de asumir esos costos, según los documentos contractuales precitados. Ahora, respecto a la procedencia del cobro en concepto de “CAUSAS VARIAS DE RECUPERACIÓN” estas se derivan del precontrato, en la cual se establecen las líneas y directrices, o criterios básicos para la contratación definitiva, encontrándose en la solicitud de crédito donde se manifiesta la voluntad de adquirir un crédito mercantil por parte de consumidor, así como por medio de la aprobación del mismo (donde se definen las condiciones generales para contratar), se manifiesta la voluntad de la proveedora de contratar con el consumidor, lo cual consta en el presente procedimiento. Aplicando supletoriamente el artículo 1442 del Código Civil que establece “*Los gastos que ocasionare el pago serán de cuenta del deudor*”, en el presente caso ha quedado acreditado cuales fueron los costos del pago de la obligación, siendo los siguientes: 1. Anotación preventiva: \$8.86 dólares, 2. Certificación extractada: \$8.86 dólares, 3. Cancelación: \$131.11 dólares, 4. Inscripción de hipoteca abierta: \$ 913.50 dólares, 5. Servicios notariales: \$135.60 dólares, 6. Comisiones varias derecho de inscripción documento célula registral: \$56.50 dólares.

Por lo tanto, este Tribunal considera que los cobros realizados al consumidor por parte del BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. son procedentes en razón de existir una obligación contractual, además establecida previamente en las condiciones de la aprobación del contrato, habiéndose acreditado la certeza de los costos en los que se incurrió por motivo de haber constituido y cancelado la obligación contratada. Es así, que este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados, la legislación aplicable y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida a la luz de la LPC y la jurisprudencia, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por: “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, especialmente, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que clasifica como una práctica abusiva: “*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 razón de existir una obligación contractual, establecida además previamente en las condiciones de la aprobación del contrato, y siendo ciertos los costos en los que se incurrió por motivo de la constitución y cancelación la obligación. En virtud de lo anterior, las afirmaciones del denunciante relativas a que el cobro del monto en concepto de “CAUSAS VARIAS EN RECUPERACIÓN”, no le fueron comprobadas, en el procedimiento a juicio de este Tribunal han sido aclaradas, sin lograr determinarse ilicitud en la conducta de la denunciada en el caso de mérito.

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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC; por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; respecto de la supuesta comisión de la infracción antes referida, por denuncia interpuesta por el señor [REDACTED], 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 recibida* la documentación presentada por la apoderada general judicial con cláusula especial administrativa de BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. (fs. 106-109).
- b) *Téngase por recibido* escrito presentado por el consumidor señor [REDACTED] en su calidad de consumidor, y documentación anexa con el mismo (fs. 110-114).
- 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 (...)*” en relación al artículo




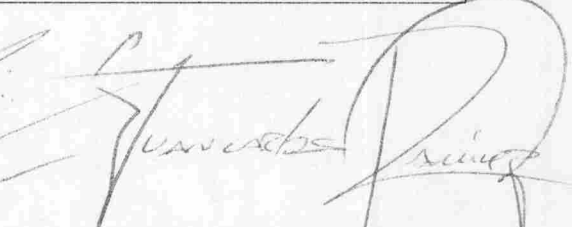
18 letra c) de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor

, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

- d) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el señor por las razones expuestas en el romano VII de la presente 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* a los sujetos intervinientes.

  
José Leisick 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.**

I.M/MP

  
Secretario del Tribunal Sancionador