Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/04/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 830-2021

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:	
Proveedora denunciada:	BANCO AGRÍCOLA, S.A..

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

En fecha 25/03/2021, el señor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso que: *"Se firmó un contrato por 3 desembolsos, para un préstamo por estudios, los 3 desembolsos son por los siguientes montos: el primero por $12,815, el segundo por $10,090 y el tercero por $2,095. La consumidora manifiesta que el tercer desembolso no se dio porque el consumidor se retiró de sus estudios y en ese sentido no se desembolsó la totalidad de la cantidad contratada. Recibió asesoría del Banco por parte de , que es Asesora de Créditos y estudio, ubicada en Colonia Escalón y le indicaron que presentara una carta solicitando el reajuste de su crédito. El consumidor presento una carta en fecha 16 de diciembre de 2019, manifestando lo sucedido y solicitando reajuste de cuenta, de lo cual nunca recibió respuesta al respecto, por ningún medio, dicha carta fue recibida por Posteriormente, presento otra carta en fecha 24 de septiembre de 2020, de la cual tampoco ha tenido respuesta. En ese sentido el consumidor solicita que el Banco brinde una explicación de la situación del crédito y se acceda al reajuste de su cuenta por no haberse desembolsado la cantidad original, debido a que esta situación le ha generado muchos problemas crediticios"* (sic).

Según el denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción grave prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: *"e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*. Con relación al artículo 4 letra e) de la misma ley.

Se inició la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la proveedora y el consumidor pudieran alcanzar acuerdo conciliatorio alguno, según se consignó en acta de suspensión de audiencia de conciliación a folio 39, razón por la que se certificó el presente expediente desde aquella dependencia a este Tribunal. Posteriormente, se pronunció resolución que dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador a las ocho horas con veintiún minutos del día 16/06/2023 (fs. 43 y 44).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó *"obtener información por parte del Banco en cuanto a su crédito por estudio y se acceda al reajuste de su cuenta por no haberse desembolsado la cantidad original, debido a que esta situación le ha generado muchos problemas crediticios"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de fecha 16/06/2023 —folios 43 y 44—, 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 tarifaría 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 24/07/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de Apoderado General Judicial, de la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A. (folios 48-51), contestó en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución de inicio, en el mismo, solicitó la caducidad de procedimiento administrativo sancionatorio, ofertó medios probatorios y solicitó se le aclare el fundamento legal del traslado para presentar su defensa en el plazo de 10 días hábiles, las cuales ya fueron resueltas por este Tribunal en el posterior pronunciamiento emitido en el presente procedimiento.

2. Mediante resolución del 20/09/2023 —folio 64-65— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles, para que los intervinientes incorporaran o propusieran la prueba que estimaran conveniente. En ese orden, mediante el escrito de fecha 06/10/2023 —folios 68-69—, el referido apoderado de la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A. manifestó que:

"Con la certificación del Estado del Préstamo No. de fecha 19 de julio de 2023 y los comprobantes de desembolso (prueba 1 y 2), demostrando que nuestra representada realizó los desembolsos del crédito al consumidor, así como los cargos mensuales de conformidad con las condiciones contratadas.

(...) Lo anterior, también lo demostramos con la copia certificada del contrato suscrito por el denunciante y Banco Agrícola, S.A. así como con la carta de aprobación del crédito en referencia (pruebas 3 y 4). Concretamente, en la cláusula "X) Condiciones Generales y Especiales" literal ñ) del

contrato y n la literal a) de las condiciones especiales de la carta de aprobación se estipulo que, previo a cada desembolso, el acreditado debía demostrar continuidad en los estudios, rendimiento académico del estudiante y tener al día los pagos, seguros y comisiones.

(...) Al caso que nos ocupa únicamente se cumplió con las condiciones establecidas para realizar los primeros dos desembolsos, tal como puede constatarse en el estado de cuenta que fue presentado oportunamente a ese Tribunal.

(...) Ahora bien, en la denuncia se consigno que el consumidor solicitó un reajuste de cuota al Banco, sin embargo, presuntamente no se le dio el trámite correspondiente.

(...) Sobre este punto, es importante señalar que según documentado de folio 30 a folio 37 del expediente remitido por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (prueba 5), la señora –madre del denunciante– solicitó que se realizara el referido ajuste, brindándole el Banco la asesoría correspondiente. Asimismo, consta en el expediente que se le informó de manera oportuna a la madre del consumidor que el reajuste fue autorizado y que, por lo tanto, debía personarse a las oficinas del Banco para firmar la documentación necesaria."

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado 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 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 –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 nuestros).

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 del consumidor–.

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 aprobación de crédito, emitida por BANCO AGRÍCOLA, S.A. al consumidor denunciante, de fecha 23/02/2017 (fs. 4-5).

b) Copias confrontadas de cartas dirigidas al Banco Agrícola, S.A., en las que el consumidor solicita reajuste de su cuenta (fs. 6-7).

c) Impresiones de correos electrónicos entre la proveedora y la madre del consumidor en los que se les notifica que el reajuste del crédito fue aprobado, pero es necesario que se apersonen a la firma de documentos para la formalización del mismo (fs. 30-37).

d) Estado de cuenta del préstamo N° cuyo titular es el consumidor denunciante, certificado por el departamento de Requerimientos Institucionales de la proveedora, emitido en fecha 20/07/2023 (fs. 57).

e) Copias de solicitud de desembolso y autorizaciones de dos desembolsos en fechas 01/03/2017 y 02/08/2017 a nombre del consumidor, por montos de $12,815.00 y $10,090.00 dólares respectivamente (fs. 58- 63).

f) Copia de testimonio de escritura pública de apertura a crédito fijo otorgado por a favor de BANCO AGRÍCOLA, S.A. por la cantidad de $25,000.00 dólares (fs. 70-78) y sus anexos (fs. 79-80).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. 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 comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La existencia de una obligación de pago de parte del señor , frente a BANCO AGRÍCOLA, S.A. en razón del otorgamiento de un crédito fijo: Tal obligación de pago tiene su origen en el contrato de apertura de crédito fijo, celebrado en fecha 01/03/2016 (fs. 70-78).

2. Las condiciones del referido contrato de apertura de crédito fijo que se le otorgó al consumidor: que se encuentran enlistadas en el documento contractual, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas IV) y V) que textualmente dictan: "*IV) USO DE FONDOS_: el acreditado podrá hacer uso de los fondos mediante tres retiros parciales según el siguiente programa de desembolsos: EL PRIMER DESEMBOLSO, a realizarse en esta fecha, será por la cantidad de DOCE MIL OCHOCIENTOS QUINCE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA; EL SEGUNDO DESEMBOLSO, a realizarse el treinta de agosto del dos mil dieciséis, será por la cantidad de DIEZ MIL NOVENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA Y EL TERCER DESEMBOLSO, a realizarse el treinta de Diciembre de dos mil dieciséis, será por la cantidad de DOS MIL NOVENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, haciendo un total de VEINTICINCO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA(...) V) FORMA DE PAGO: El acreditado se obliga a pagar la expresa suma al banco acreedor de la siguiente forma: Durante las primeras TREINTA Y SEIS cuotas que comprende el periodo de gracia se cancelaran únicamente intereses y seguro de vida; luego a partir de la cuota TREINTA Y SIETE, el acreditado se obliga a pagar la suma adeudada por medio de OCHENTA Y TRES cuotas mensuales, vencidas y*

sucesivas de CUATROCIENTOS VEINTINUEVE dólares con veintiocho centavos de dólar de los Estados Unidos de América cada una, que comprende: a) valor de cuota de capital e intereses: CUATROCIENTOS QUINCE DÓLARES CON TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA y b) Seguro de Vida para pago de Deuda: CATORCE DÓLARES con VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA y una última cuota por el saldo más interés y seguro al vencimiento del plazo, pagadera los días PRIMERO de cada uno de los meses comprendidos en el plazo a partir del próximo mes de ABRIL".

3. El estado actual del préstamo: Según el estado de cuenta de préstamo N° del cual es titular el consumidor denunciante, certificado por el departamento de Requerimientos Institucionales de la proveedora, emitido en fecha 20/07/2023 (fs. 57), el monto adeudado por el consumidor corresponde únicamente a los dos desembolsos que efectivamente expone el consumidor en su denuncia que el Banco realizó, pues según consta declaración del consumidor no se cumplían las condiciones para un tercer desembolso (fs. 1), hecho que se ha corroborado con la citada documentación así como las solicitudes y autorizaciones de desembolso que constan en el expediente (fs. 58 al 63), constando únicamente dos desembolsos del crédito, el primero por $12,815.00 dólares y un segundo por $10,090.00 dólares, los cuales efectivamente fueron recibidos por el consumidor denunciante y sobre los que el Banco ejerce las acciones de cobro.

4. Respecto a la solicitud de reestructuración de crédito: según consta en las impresiones de correos electrónicos entre la proveedora y la madre del consumidor –ya que fue ella quien se comunicó con el personal del Banco para solicitar el reajuste de la cuenta (fs. 30-37)–, que la denunciada efectivamente recibió petición de reestructuración de crédito, la cual fue aprobada por la institución financiera, y se solicitó el cambio de fiador (fs. 31), hecho que consta que fue informado por el mismo medio que se consultó sobre el avance de la petición (correo electrónico), pero que debían apersonarse a las oficinas del Banco para formalizar dicho tramite, pero no consta en el presente expediente, que el consumidor ni su madre hayan realizado, razón por la que no se logró concretar el ajuste del crédito.

B. Ahora bien, de los hechos que han sido acreditados con la documentación incorporada como prueba en el presente expediente, se ha comprobado la vinculación jurídica entre los intervinientes en razón del crédito estudiantil contratado, que del mismo sólo se efectuaron dos de los tres desembolsos programados, y que la reestructuración del crédito fue aceptada por el Banco pero que la misma no se logró formalizar porque el consumidor no se presentó a la firma de documentos necesarios para ello, y de todo lo anterior no es posible acreditar que la denunciada esté realizando cobros que puedan adolecer de ser indebidos.

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 conclusión, 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, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora 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 cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley, que regula como una práctica abusiva y prohibida: *"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 consecuencia, en los términos planteados por el denunciante, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a BANCO AGRÍCOLA, S.A.. por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida.

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 proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A. por medio de su apoderado, y documentación anexa (fs. 68-80).

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, respecto de los hechos denunciados por el señor conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO AGRÍCOLA, 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 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.

LM/MP

Secretario del Tribunal Sancionador