

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/04/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1213-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	UNICOMER, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 23/09/20 el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que adquirió unos productos al crédito con la proveedora denunciada, con número de referencia _____ es el caso que por la pandemia del Covid-19 la proveedora cerró la tienda los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020, abriendo nuevamente en el mes de julio del 2020; mes en el cual canceló la cantidad de \$200.00 dólares. Es el caso que, al verificar en su recibo, la proveedora le ha cobrado la cantidad de \$178.54 dólares de intereses, y únicamente \$21.46 dólares a capital; por lo que no está de acuerdo, ya que son muchos los intereses que le están cobrando, cuando no fue su culpa el no cancelar los meses en los que estuvo cerrado. Consumidor hace saber que intentó cancelar en línea y le dijeron que no cancelara, porque estaban teniendo problemas en la aplicación de pagos.</p> <p>Según el consumidor, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores</i>", relacionado con el artículo 4 letra l) de la LPC, el cual establece los derechos básicos de todo consumidor: "<i>l) Ser protegido de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos</i>", y el artículo 18 letra l) de la citada ley, el cual estipula: "<i>Queda prohibido a todo proveedor: l) cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil</i>".</p> <p>En fecha 23/09/20, 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 (folios 7-12), posteriormente en fecha 07/10/20 —folio 13—, el consumidor ratificó su denuncia en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— en contra de la proveedora denunciada, a fin de que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folios 38.</p>			

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, a este Tribunal Sancionador. Posteriormente, se pronunció la resolución que dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador a las once horas con cuarenta y cuatro minutos del día 26/06/2023 (fs. 41 al 43).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó en el CSC: *“Que la proveedora le aplique más saldo a capital, en el pago realizado en el mes de julio del 2020, ya que considera que son muchos los intereses cobrados en ese mes. Con base en los artículos 4 letra l), 18 letra l) y 44 literal e) de la LPC”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 41 al 43—, 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 letras c) y l) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...) l) cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil”*.

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".*

Finalmente, respecto de la práctica abusiva regulada en la letra l) del artículo 18 de la LPC, se tiene que para su configuración, en principio debe existir el cargo adicional cuyo concepto sea por pago extemporáneo, que el mismo se haya generado cuando la causal no sea imputable al consumidor, y la ley es específica en señalar cuándo se considerará que es la práctica abusiva: *cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil.*

Cabe señalar que, tratándose de las prácticas abusivas por supuesto cobro indebido y de cargo por pago extemporáneo, 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, y que el cargo por pago extemporáneo se dio porque existía una imposibilidad para el consumidor efectuar el pago en la fecha última destinada para ello, por las causales que enlista la letra l) del artículo 18 de la LPC o por responsabilidad del proveedor.

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, por cada una de las prácticas abusivas denunciadas en el presente caso.

## **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. En fecha 11/09/23 se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de Apoderado General Judicial de la proveedora UNICOMER, S.A. DE C.V.—folios 46-48—, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 41-43), manifestando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante no ha realizado ningún tipo de cobro indebido regulado en el artículo 18 letra c) de la LPC, como tampoco ha realizado cargos por pago extemporáneo cuando existe una justificante según el artículo 18 en su letra l) de la misma ley en comento. Alega que su poderdante efectivamente contrató con el consumidor lo cual lo comprueba por medio de la copia del contrato que se encuentra agregado en el presente expediente administrativo; y que por medio del estado de cuenta que presenta anexo a su escrito, se corrobora que el consumidor ha sido irregular en el pago de su crédito, motivo por el cual ha provocado que se generen intereses nominales y que los mismos se vayan acumulando, tal como lo establece el artículo 12 de la LPC, por lo que el pago realizado por parte del consumidor el día 27/07/20, se había acumulado el interés nominal la cantidad de \$175.54 dólares, lo cual es cobrado por parte de su poderdante en esa fecha de pago; así mismo en su escrito incorporó documentación con la que acredita su intervención (fs.49-53).

Seguidamente en resolución de las doce horas y nueve minutos del día 26/01/24, se abrió a pruebas el presente procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen convenientes.

2. Dentro de la etapa de apertura a prueba, en fecha 14/02/24, se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 58 y 59), en el que solicita por segunda vez la caducidad del procedimiento administrativo sancionatorio. Sobre dicha caducidad alegada nuevamente por el apoderado de la denunciada, este Tribunal ya se pronunció declarándola *sin lugar*, en la resolución de apertura a prueba del presente procedimiento (fs. 54 y 55), la cual le fue notificada a la proveedora en fecha 02/02/24 (fs. 57).

En virtud que los demás 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. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

## **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 consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia de **“Resolución de Crédito”** número \_\_\_\_\_ emitida por la proveedora denunciada en fecha 27/01/19, a favor del consumidor \_\_\_\_\_ por medio de la cual se estipula el monto del crédito por la cantidad de \$1,595.00 dólares, por los electrodomésticos adquiridos —**JUEGO DE SALA 321 COLOR CAFÉ, MULTIFUNCIONAL, WIFI TANQU7 500 PAGS NEGRO 33PPM o 4500, 50P TV LED UHD 4K SMART I50P TV LED UHD 4K SMART ISDB**—, así

como también el plazo estipulado —36 meses—, una tasa de interés mensual del 4.6% y un recargo por mora del 2.26% mensual, sobre saldo de capital en mora (fs. 4 y 37).

2. Fotocopia del título valor denominado “*Pagare a la Vista Sin Protesto*”, de fecha 27/01/19, por la cantidad de \$1,595.00 dólares, suscrito por el señor \_\_\_\_\_, título valor que garantiza las obligaciones adquiridas por parte del consumidor en favor de la proveedora denunciada (fs. 5 y 20).

3. Fotocopia de comprobante de pago de tipo *Ticket de abono a cuenta*, de fecha 27/07/20, por la cantidad de \$200.00 dólares, realizado por el señor \_\_\_\_\_ (fs. 6).

4. Fotocopias de estados de cuenta de fechas 23/09/20 y 15/10/20, emitidos por la proveedora denunciada a nombre del señor \_\_\_\_\_ por medio de los cuales se reflejan saldos pendientes (fs. 11 y 21).

5. Impresión de documento “*Consulta de Recibos y Pagars*”, impreso en fecha 15/10/20, de la cuenta a nombre del consumidor señor \_\_\_\_\_ por medio del cual se observa el historial de los pagos efectuados de parte del consumidor (fs. 22).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

4. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que no está de acuerdo con los cobros indebidos de parte de la proveedora, en el caso que adquirió determinados bienes muebles —*UN JUEGO DE SALA 321 COLOR CAFÉ, MULTIFUNCIONAL, WIFI TANQU7 500 PAPS NEGRO 33PPM o 4500, 50P TV LED UHD 4K SMART 150P TV LED UHD 4K SMART ISDBT*—, por medio de un crédito aprobado en fecha 27/01/19, por el monto total de \$1,595.00 dólares, por el plazo de 36 meses, con cuotas mensuales de \$91.53 dólares. Pero es el caso que manifiesta el consumidor que a raíz de la pandemia por *Covid-19* —en el año 2020—, la proveedora cerró sus tiendas de servicio desde los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020, retomando labores hasta el mes de julio del referido año, fecha en la cual el consumidor abonó a su crédito la cantidad de \$200.00 dólares; la controversia radica en que la proveedora le cobró la cantidad de \$178.54 dólares en concepto de intereses y \$21.46 dólares en concepto de capital, hecho con el que el consumidor no está de acuerdo.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. **La relación contractual**, la cual se tiene por acreditado por medio de fotocopia de carta de resolución del crédito (fs. 4 y 37) y del título valor denominado “*Pagare a la Vista Sin Protesto*” (fs. 5 y 20), ambos documentos de fecha 27/01/19 y firmado por el consumidor

2. **Las condiciones contractuales**, por medio de los documentos precitados, se comprueba que la proveedora otorgó el crédito número \_\_\_\_\_ en fecha 27/01/19, al consumidor \_\_\_\_\_, por la cantidad de \$1,595.00 dólares, por los electrodomésticos adquiridos —*JUEGO DE SALA 321 COLOR CAFÉ, MULTIFUNCIONAL, WIFI TANQU7 500 PAGES NEGRO 33PPM o 4500, 50P TV LED UHD 4K SMART 150P TV LED UHD 4K SMART ISDB*—, así como también el plazo estipulado —36 meses—, una tasa de interés mensual del 4.6% y un recargo por mora del 2.26% mensual, sobre saldo de capital en mora. Además, en el pagaré se consignó las mismas condiciones y textualmente señala “**Todo pago se imputará primeramente a intereses y luego a capital**” (resaltado es propio); con lo cual se tiene por acreditado el fundamento contractual de los intereses cobrados por la proveedora, en razón de los incumplimientos de pago oportuno efectuados por el consumidor.

3. **El comportamiento en el pago efectivo del crédito** por parte del consumidor señor \_\_\_\_\_, para con UNICOMER, S.A. DE C.V., que según detalle de transacciones en los estados de cuenta emitidos por la proveedora denunciada, consta que el consumidor ha sido irregular en el pago de su crédito, desde antes del período de restricciones a la libre circulación por la pandemia de Covid-19, puesto que según la documentación contractual debía pagar la cantidad de \$91.53 dólares cada 27 de mes, pero según estado de cuenta agregado a folio 22, los pagos se reflejan en fechas; 23/02/2019, 25/03/2019, 28/04/2019, mayo de 2019 no presenta pago, en junio de 2019 presenta dos pagos en fechas 7 y 8 del mes en mención y los montos son inferiores a la cuota pactada, 18/07/2019, 21/08/2019, 23/09/2019, el mes de octubre de 2019 no presenta pago, 23/11/2019, el mes de diciembre de 2019 no presenta pago, 06/01/2020.

En consecuencia, el crédito del consumidor se vio afectado severamente por la generación de intereses que se acumularon, debido a la irregularidad de los pagos efectuados por el consumidor, desde un año antes de las restricciones por la pandemia de Covid-19, y es esa la razón por la cual al momento que realizo el pago por la cantidad de \$200.00 dólares, el mismo se distribuyó en mayor proporción a cubrir intereses pendientes.

4. **La inexistencia de un cargo por pago extemporáneo** por parte de la proveedora en el crédito del consumidor, ya que en el comprobante de abono (f. 6), no se observa que la proveedora haya cobrado al consumidor un recargo por pago tardío, ni tampoco que le fuera aplicada cierta parte de su pago a “intereses moratorios”, sino que se observa únicamente la distribución entre intereses y capital.

De lo anterior, no es posible acreditar en el presente caso, que la proveedora haya realizado cobros que adolezcan de ser indebidos a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 letra c) de la LPC, puesto que se ha acreditado un comportamiento de pago irregular de parte del consumidor, hecho que generó la acumulación de intereses en el crédito objeto de análisis. Así tampoco, se ha observado, de la documentación incorporada al expediente administrativo, que la denunciada haya generado cargos por

pago extemporáneo durante la vigencia de los decretos ejecutivos que restringieron la libre circulación durante la pandemia de Covid-19, es decir que tampoco, a juicio de este Tribunal, se ha comprobado que la denunciada haya incurrido en la comisión de la práctica abusiva regulada en el artículo 18 letra l) de la LPC.

**B.** 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 en particular no se comprobó fehacientemente a la proveedora la comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, la cual estipula que: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”,* especialmente, en cuanto al artículo 18 letras c) y l) de la misma ley: *“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 (...) l) Cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobro; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil”.* En consecuencia, en los términos planteados por el denunciante, este Tribunal no identificó la existencia



