

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/04/2024 Hora: 08:52 Lugar: San Salvador	Referencia: 1945-2023 ACUM.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedora denunciada:	FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. Antecedentes.</p> <p>Los consumidores interpusieron denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (en adelante CSC), en fechas 03/08/2023 (f. 1), 10/08/2023 (f. 29), 01/09/2023 (f. 59), 08/09/2023 (f. 92), 08/09/2023 (f. 121) y 08/09/2023 (f. 142), identificados bajo las referencias 1-0400-01-23-2837, 1-0100-01-23-2924, 1-0100-03-23-2177, 1-0100-03-23-2255, 1-0300-03-23-2260 y 1-0100-03-23-2253, constando de 28, 30, 33, 29, 21 y 31 folios, en su orden, contra la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. en las que manifestaron, en síntesis, lo siguiente:</p> <p>B. Hechos denunciados.</p> <p>Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora FUNDECREDITO DE R.L., se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor _____ expuso que "adquirió un Certificado de Depósito a Plazos con el proveedor, por la cantidad de USD\$20,000.00, el cual tenía como fecha de vencimiento el 14/07/2023, por lo cual, el consumidor se acercó el 12/07/2023 a la agencia Santa Ana del proveedor, en donde le atendió _____, con el cargo de Terminalista, a quien le informó que no renovarían el certificado, por lo cual solicitó que al vencimiento se le entregaran los USD\$20,000.00, de conformidad a lo establecido en el Certificado, Condición N°1, el cual establece que el dinero del depósito "es pagadero el día de su vencimiento, mediante la entrega de este certificado debidamente endosado, constituyéndose el mismo como una cuenta por pagar, a favor del firmante por parte de: FUNDECREDITO SC de RL de cv". Sin embargo, le manifestaron que necesitaban 15 días hábiles indicados para la elaboración y entrega del respectivo cheque. Agrega el consumidor que acudió</p>			

el día 02/08/2023 retirar el cheque, dado el cumplimiento de los 15 días hábiles, pero le informan que aún lo no han emitido y que este puede tardar entre 20 a 30 días hábiles más, con lo que el consumidor no se encuentra de acuerdo, pues considera que el proveedor no está cumpliendo con el contrato y las condiciones establecidas en el referido Certificado, por lo cual solicita que por parte de la Defensoría se realicen las gestiones pertinentes a fin de que le entreguen su dinero de inmediato”.

2. La consumidora señora _____, indicó: “que posee una cuenta de ahorros con el proveedor referencia número _____, el caso es que se ha presentado en varias ocasiones sucursal de Santa Ana y Tacachico, a querer retirar todos sus ahorros y proveedor se niega a que pueda realizar dicho retiro de su cuenta de ahorro. Que le informa proveedor que tiene que hablar con el encargado de contabilidad quien hace una semana le solicita la procedencia de los fondos. Por lo que consumidora les comprueba la procedencia de los fondos ya que estos provienen de ventas de Lotes entregando la documentación al encargado de contabilidad pero no le dan una respuesta y ya pasaron más de ocho días”.

3. La señora _____, manifestó en síntesis que: posee un certificado de depósito a plazos por la cantidad de \$21,000, en fecha 28/08/2023 consumidora se presenta a retirar su dinero y le manifiestan que en 30 días le entregaran el cheque, al día siguiente la consumidora se percata que su cuenta está congelada sin que le brindaran ninguna solución.

4. El señor _____ afirmó en síntesis que: posee una cuenta de ahorro de depósito a plazos, el problema es que el depósito venció el 10/10/2020 acercándose al proveedor para solicitar el reintegro de \$56,000 y el proveedor lo que hace es dilatar el proceso y a la fecha no le ha brindado solución.

5. El señor _____ expuso en síntesis que: posee con la proveedora un depósito a plazos, el problema radica en que el 31/08/2023 se venció el contrato, ese mismo día se acercó a la agencia y le dijeron que no estaba el terminalista, se acercó nuevamente y le dijeron que el trámite se tardará 15 días, aun cuando el contrato menciona que el dinero que se encuentra en la cuenta a plazos será pagadero el día de su vencimiento.

6. La señora _____, relató en síntesis que: posee con la proveedora una cuenta de ahorros con depósito a plazos, el problema radica en que el 15/07/2023 se venció el contrato, por lo que ella se acercó ante el proveedor para solicitar el reintegro por la cantidad de \$100,000.00 y la respuesta que el proveedor le da es que no tiene fondos y le ponen excusas evadiendo los pagos.

C. Infracción atribuida.

Según los denunciantes

y

los hechos narrados podrían vulnerar el derecho establecido en

el artículo 4 letra e) de la LPC el cual establece: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente.*” lo que podría configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que dispone: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, concurren los supuestos establecido en el artículo 143 letra c) de la LPC, por falta de acuerdo entre las partes y en el artículo 112 de la LPC, incomparecencia reiterada de la proveedora en audiencia de conciliación; según consta en las actas de resultado de conciliación a folios 27, 57, 88, 118, 139 y 170; razón por la cual, se certificaron los expedientes a este Tribunal y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio acumulado mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 22/01/2024 (fs. 178-183).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciados se exponen a continuación:

1. El señor _____ solicitó: “(...) *que el proveedor le entregue los USD\$20,000.00 del Certificado de Depósito a Plazos de forma inmediata y sin dilaciones de ningún tipo. Lo anterior con base en los artículos 4 literales j), k), m), p), artículo 24, artículo 42 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*” (sic).
2. La consumidora señora _____ requirió: “(...) *que proveedor le permita retirar sus ahorros en su totalidad de la cuenta número _____, ya que lo ha estado solicitando y se niegan a entregarlo. Lo anterior con fundamento en los Artículos 4 literal e), 24, 43 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos*” (sic).
3. La señora _____ pidió: “*solicita al proveedor el cumplimiento del contrato haciendo entrega del dinero pactado en el mismo, asimismo solicita se habilite su cuenta de ahorro a la brevedad posible*” (sic).
4. El señor _____ requirió: “(...) *la pretensión de la consumidora radica en que, por ya haber vencido el contrato se agilice el trámite y se le entregue la cantidad de \$56,000 dólares*” (sic).
5. El señor _____ solicitó: “(...) *que por ya haber vencido el contrato se agilice el trámite y se entregue la cantidad de \$100,000.00 dólares y sus respectivos intereses por la cantidad de \$990.76 dólares*” (sic).

6. La señora reclamó: “(...) que por ya haber vencido el contrato se agilice el trámite y se entregue la cantidad de \$100,000.00 dólares” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 178-183—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”, relacionado con el derecho de todo consumidor consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley que establece: “*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”, y en relación al artículo 24 de la misma ley, el cual estipula: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro).

La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e 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 denunciada, pues en resolución de fs. 178-183 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 13/02/2024 (fs. 184); sin embargo, la referida proveedora no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor.

Posteriormente mediante auto de apertura a pruebas de fs. 192 se le concedió el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 21/04/2024 (fs. 199); sin embargo, la referida proveedora no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (Los resaltados son nuestros).

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que algunos expedientes fueron certificados a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopia de Certificados de Depósitos a plazos, según detalle siguiente:

Número de serie del certificado	Consumidor	monto	vencimiento	Folio del expediente
4664		\$20,000	14/07/2022	4
05845		\$20,000	26/04/2024	62
04913		\$7,090	21/05/2023	63
05267		\$5,000	07/10/2023	64
05167		\$21,000	28/08/2023	65
02938		\$56,000	10/09/2020	97
2013		\$100,000	21/09/2019	123
05040		\$100,000	15/07/2023	146

Con dicha documentación se acredita la relación de consumo entre los denunciados y la proveedora denunciada FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., así como las condiciones pactadas entre las cuales la primera establece " 1.- El presente título es nominativo, no es negociable y pagadero el día de su vencimiento, mediante la entrega de este certificado debidamente endosado, constituyéndose el mismo como una cuenta por pagar, a favor del firmante por parte de: FUNDECREDITO SC de RL de cv", en la cual se establece la obligación contractual de entregar los fondos depositados por los consumidores, una vez cumplido el plazo pactado.

2. Fotocopia de las libretas de ahorro a nombre de los consumidores según detalle siguiente:

Número de cuenta de ahorros	Consumidor	saldo	fecha	Folio del expediente
		\$39,004.16	11/09/2023	36-37
		\$6,838.38	28/08/2023	66
ilegible		\$325.93	28/08/2023	124

Con dicha documentación se acredita la relación de consumo entre los denunciados y la proveedora denunciada FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., así como las condiciones pactadas entre las cuales la primera establece "Condiciones para el funcionamiento de la Cuenta de Ahorro 1-La institución aceptará cantidades de dinero en un mínimo de US_____ para ser acreditado en la cuenta de ahorros a favor de (los) ahorrante (s), quien(es) podrán SI ___NO___ retirar fondos depositados parcial o totalmente", en la cual se establece la obligación contractual de entregar los fondos depositados por los consumidores, sin más requisitos que presentar la libreta de ahorros y el documento de identidad en la sucursal bancaria.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la infracción denunciada por los consumidores, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; así para la configuración del incumplimiento del contrato como conducta constitutiva de infracción se exige, entre sus elementos del tipo, que el bien o servicio no haya sido entregado en los términos contratados, en otras palabras habrá incumplimiento de contrato cuando las obligaciones no se presente en el tiempo y forma convenidos.

Los consumidores adujeron en sus denuncias que la proveedora unilateralmente les estaba negando realizar retiros de sus cuentas de ahorro o la devolución del dinero de los depósitos a plazos, una vez finalizado el plazo de contratación.

Por su parte la proveedora, en el presente procedimiento administrativo sancionatorio no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor.

Así mismo en la cláusula 1 del de Certificados de Depósitos a plazos queda estipulado que “*1.- El presente título es nominativo, no es negociable y pagadero el día de su vencimiento, mediante la entrega de este certificado debidamente endosado, constituyéndose el mismo como una cuenta por pagar, a favor del firmante por parte de: FUNDECREDITO SC de RL de cv*”, en la cual consta la obligación contractual de entregar los fondos depositados por los consumidores, una vez cumplido el plazo pactado.

Adicionalmente en la cláusula 1 de las libretas de ahorro a nombre de los consumidores queda estipulado que “*Condiciones para el funcionamiento de la Cuenta de Ahorro 1-La institución aceptará cantidades de dinero en un mínimo de US _____ para ser acreditado en la cuenta de ahorros a favor de (los) ahorrante (s), quien(es) podrán SI ___NO___ retirar fondos depositados parcial o totalmente*” en la cual se establece la obligación contractual de entregar los fondos depositados por los consumidores, sin más requisitos que el de presentar la libreta de ahorros y el documento de identidad en la sucursal bancaria.

Por tal razón la proveedora tuvo que devolver los depósitos a plazo y permitir que los consumidores que poseen fondos en sus cuentas de ahorro los pudiesen retirar su dinero en cualquier momento, caso contrario es una mera arbitrariedad de la institución bancaria. Para ello, como parte de su gestión de riesgos debió asegurar las reservas necesarias para poder honrar las obligaciones pactadas en tiempo y en forma.

Es de general conocimiento que la actividad financiera –bancaria- tiene inmersos una cantidad de riesgos que deben ser evaluados por aquéllos en cuyas manos se encuentra la consecución, establecimiento, continuación o finalización de una relación crediticia entre la entidad financiera y el cliente; pues de la correcta o incorrecta valoración de dichos riesgos, así como de las acciones y/o medidas que la institución bancaria tome respecto a éstos, depende en mucho el éxito de la gestión bancaria.

Es claro que el riesgo es una constante en el que hacer bancario, como ha reconocido la doctrina "*es una contingencia o proximidad de un daño, de modo que se corre el riesgo siempre que una cosa está expuesta a perderse, deteriorarse o a no verificarse, de donde el riesgo está presente en toda la actividad bancaria*". Carlos Gilberto Villegas. "Las Garantías del Crédito", Tomo I, página 9, 2ª Edición, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1998.

Al analizar la estimación del riesgo bancario no podemos olvidar que una entidad financiera es un tipo muy especial de empresa, en la que se capta dinero del público, el cual es dado en préstamos — conjuntamente con recursos propios de la entidad— a terceros, quienes pagan intereses por el uso del dinero; así, usualmente los recursos con los que un banco genera sus ingresos son, en parte propios (patrimonio o capital), y mayoritariamente ajenos (depósitos del público). Por ello, dado que la mayoría del dinero que un banco administra no le pertenece, la gestión bancaria requiere un proceso constante de evaluación y medición de los riesgos a los que se exponen los recursos de los depositantes en las operaciones de la entidad.

Frente a la detección de un riesgo o de una situación que pueda perjudicar patrimonialmente a la institución, la entidad financiera puede desplegar, típicamente, cualquiera de las siguientes conductas: asumir el riesgo, evitar el riesgo, mitigar el riesgo o trasladar el riesgo.

Una institución que presta servicios financieros asume el riesgo cuando está dispuesto a realizar la operación bancaria y es su patrimonio el que soportará las eventuales pérdidas si esa operación resulta no exitosa. Esa situación se dará, por ejemplo, por el resultado de un crédito que resulta incobrable por imposibilidad de pago del deudor. En este evento el banco tendrá que asumir la pérdida de dicho crédito incobrable y afectará su estado patrimonial; sin embargo, dicha institución también puede evitar un riesgo cuando no está dispuesto a correr con tales riesgos y, por tanto, se abstiene de realizar la operación. Por ejemplo, no otorga un crédito a efectos de no afectar sus reservas ni poner en riesgo el patrimonio de sus ahorrantes. La institución financiera evita el riesgo, cuando realizando la operación despliega los controles y cuidados necesarios para evitar que el riesgo se haga efectivo.

Entre los riesgos que una entidad financiera puede enfrentar ante el impago de sus obligaciones, se encuentra precisamente, el riesgo reputacional, que puede definirse como la posibilidad de pérdida debido a que publicidad negativa respecto de la institución y sus prácticas de negocios, cierta o no, cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales o incluso una fuga de capitales que ocasione graves perjuicios patrimoniales y comprometa el giro de las actividades financieras de la entidad. Es conocido que uno de los pilares que sustentan la estabilidad de una institución financiera es la credibilidad y confianza del público en la misma. La pérdida de esta confianza de los depositantes, puede causar un perjuicio grave en la institución financiera.

Aunado a lo anterior, el depósito es una figura contractual regulada tanto por legislación civil, como la mercantil y la bancaria de nuestro país, doctrinariamente, se puede definir el depósito a plazos de dinero, como un depósito irregular como *el contrato en virtud del cual el depositante (cliente del banco), entrega a un banco una determinada suma de dinero de la que éste pasa a ser titular y de la que por tanto puede disponer pero que en todo caso ha de custodiar, con el compromiso de devolver una suma igual a la recibida en la moneda, tiempo y forma pactada.*¹

Se señala que el banco (la entidad financiera en el caso en comento) pasa a ser titular del dinero depositado, es decir, el banco adquiere la titularidad de las sumas dinerarias depositadas, y es por esa transmisión de dominio que el banco queda facultado a disponer del dinero depositado, no obstante el deber de custodia que está presente en la figura del depósito regular, no deben ser entendido en sentido estricto para el caso del depósito irregular, precisamente por esa transmisión de dominio que se produce; se entiende que lo que el banco tiene para con el depositante es una obligación de disponibilidad, que viene a sustituir el deber de custodia que existe en el depósito regular.

El derecho de crédito que el depositante tiene a su favor, será ejercido de acuerdo a las condiciones en las cuales se contrató, puesto que no se podrá por ejemplo, el caso de los depósitos a plazo fijo retirar cuando el depositante así lo quiera, ambas partes tienen que sujetarse a una serie de condiciones contractuales pactadas en los depósitos a plazo fijo, el contrato se extingue cuando el tiempo de duración del mismo llegue a su término, tal como está establecido en la cláusula 1 del de Certificados de Depósitos a plazos queda estipulado que “1.- *El presente título es nominativo, no es negociable y pagadero el día de su vencimiento, mediante la entrega de este certificado debidamente endosado, constituyéndose el mismo como una cuenta por pagar, a favor del firmante por parte de: FUNDECREDITO SC de RL de cv*”, en la cual consta la obligación contractual de entregar los fondos depositados por los consumidores, una vez cumplido el plazo pactado.

Finalmente, el art. 27 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, establece la obligación para las cooperativas y sociedades de ahorro y crédito de contar con una reserva de liquidez para gestionar este tipo de riesgos financieros, y el art 36 de dicha ley, regula las Condiciones Establecidas para los Depósitos “*Las federaciones deberán elaborar normas que regulen todo lo concerniente a las características, modalidades y condiciones en que podrán constituirse los depósitos en cuentas de ahorro y los depósitos a plazo en las cooperativas. Dichas normas a solicitud de la federación, deberán ser aprobadas por el Banco Central, en lo referente a la transferencia o negociabilidad y al plazo, sin perjuicio de lo contemplado en el literal h) del artículo siguiente. Estas normas serán de aplicación uniforme para las cooperativas afiliadas a la federación solicitante; están a la entera disposición de los*

¹ VALENZUELA GARACH, Fernando; (JIMÉNEZ SÁNCHEZ-Director), Derecho Mercantil, tomo II, 2000, Pág. 468

usuarios en las oficinas de atención al público de las cooperativas, con el fin de que se enteren de lo concerniente a plazos, tasas de interés, capitalización de intereses, recargos, comisiones y otras condiciones que impliquen beneficios o costos significativos para los usuarios". Sin embargo, en el presente caso no tenemos constancia que la proveedora se encuentre federada, ni de los mecanismos contingenciales que sean aplicables ante una posible iliquidez.

En consecuencia, conforme a lo antes expuesto y sobre la base de la prueba que consta en el procedimiento, se ha podido acreditar que la proveedora –como entidad financiera- incumplió los contratos de ahorros a plazo y cuentas de ahorro, cuando estaba obligada a entregar las cantidades de dinero que los depositantes o consumidores denunciante realizaron en su institución de ahorro y crédito, en las fechas de vencimiento de los ahorros a plazo fijo y en el caso de las cuentas de ahorros, en las fechas en que los consumidores se presentaron a sus agencias bancarias sin más requisitos que mostrar la libreta de ahorros y el documento de identidad, a fin de realizar los retiros de dinero; es decir, la proveedora denunciada contaba con la información necesaria en sus bases de datos para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones que como ente financiero adquirió con los consumidores denunciante; no obstante, no incorporó la misma, pese a habersele otorgado la oportunidad procedimental de hacerlo; en consecuencia, no logró desvirtuar los hechos que se le atribuyen, los cuales son constitutivos de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, este Tribunal concluye que la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por ***"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"***.

B. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de las sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011*]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por “**no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”.

C. Ahora bien, este Tribunal considera oportuno mencionar que nuestra legislación vigente, regula desde diferentes materias la protección de los consumidores y usuarios, es así que, en el presente caso, aparentemente existen indicios de un incumplimiento a lo regulado el art. 240-A del Código Penal, tipifica la “**DEFRAUDACIÓN A LA ECONOMÍA PÚBLICA**”. En ese sentido el art. 312 del Código Penal, impone a este Tribunal la obligación de dar aviso a la autoridad competente de la presunta comisión de delitos, al establecer que “**OMISIÓN DE AVISO Art. 312.- El funcionario o empleado público, agente de autoridad o autoridad pública que en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas, tuviere conocimiento de haberse perpetrado un hecho punible y omitiere dar aviso dentro del plazo de**

veinticuatro horas al funcionario competente, será sancionado con multa de cincuenta a cien días multa (...).”.

Por tanto, es pertinente remitir copia certificada del presente expediente a la Fiscalía General de la Republica para que sea el Ministerio Publico quien realice las indagaciones pertinentes.

En el presente caso, la remisión de la copia certificada del presente expediente no implica una transgresión al principio *non bis in idem*, en virtud de que los bienes jurídicamente tutelados por las respectivas legislaciones: Código Penal y Ley de Protección al Consumidor son diferentes, en el primer caso es la economía publica y en el segundo los derechos de los consumidores y usuarios.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por parte de la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “**Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos

(art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el ius puniendi; por tanto, debe considerarse que FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., se encuentra incorporada en el vigente listado de medianos contribuyentes que emite la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, Asimismo que desarrolla actividades financieras, y que, por tratarse de una financiera, se colige que la proveedora cuenta con solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones de su negocio, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC.

En consecuencia, este Tribunal, para los efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la denunciada como *una mediana empresa*, por lo que guardará el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una sociedad dedicada a la prestación de servicios financieros, debió haber hecho todo lo posible para garantizar la prestación de los servicios contratados por los consumidores de la manera en que fue ofertada.

Por lo que, se configura plenamente una conducta negligente por parte de FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la prestación de los servicios en los términos y condiciones pactados con los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora no cumplió con la devolución del dinero de los depósitos a

plazo o las cuentas de ahorro en los términos y plazos pactados con los seis consumidores, ya que dichas cantidades económicas no han sido devueltas -al momento de la emisión de esta resolución- conforme a lo acordado.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En este caso, la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a los consumidores, en razón de que depositaron cantidades de dinero por los servicios contratados que a la fecha en que interpusieron sus denuncias ascendían:

Según Certificados de Depósitos a plazos:

Número de serie del certificado	Consumidor	monto	vencimiento	Folio del expediente
4664		\$20,000	14/07/2022	4
05845		\$20,000	26/04/2024	62
04913		\$7,090	21/05/2023	63
05267		\$5,000	07/10/2023	64
05167		\$21,000	28/08/2023	65
02938		\$56,000	10/09/2020	97
2013		\$100,000	21/09/2019	123
05040		\$100,000	15/07/2023	146

Según las libretas de ahorro a nombre de los consumidores:

Número de cuenta de ahorros	Consumidor	saldo	fecha	Folio del expediente
		\$39,004.16	11/09/2023	36-37
		\$6,838.38	28/08/2023	66
ilegible		\$325.93	28/08/2023	124

Cantidades que ascendían a la suma total \$375,258.47 dólares. Además, lo anterior supuso no sólo la disminución en el patrimonio de los consumidores que pudieron utilizar dicha suma de dinero para otros propósitos, sino también perdieron la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio de los servicios contratados, en perjuicio del consumidor pues los servicios no fueron prestados en los términos pactados.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

7
A

Mediante la imposición de las multas, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo² en la infractora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de la misma.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

A. Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados; y de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el perjuicio económico que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores por la conducta cometida, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer los montos mínimos base que las multas a imponer podrían llegar a tener.

Sin embargo, considerando que probablemente el impago de los depósitos a plazos y la negativa a autorizar los retiros de efectivo de las cuentas de ahorro de los consumidores, por parte de la infractora emane de dificultades financieras, considerando además, la naturaleza de la institución bancaria, al ser una sociedad cooperativa, cuya finalidad es el bienestar económico y social de sus miembros a través de la cooperación mutua, para lo cual se aminorará el impacto económico de la negligente administración de la entidad financiera.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa –ampliamente desarrollados en el apartado anterior–, este Tribunal impone a FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. una multa de 18 salarios mínimos urbanos en la industria (9% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de cada infracción) equivalentes a la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE**

²“(…) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06) en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas –es decir, seis–, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano X de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las ocho infracciones asciende a la cantidad de **TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$32,850.36)**, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

B. En este estado del presente procedimiento administrativo sancionatorio, este Tribunal debe realizar las siguientes acotaciones:

En resolución de fs. 178-183 del día 22/01/2024, se ordenó a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. rendir fianza equivalente –preliminarmente– a los montos contratados por los consumidores denunciantes.

Posteriormente, la referida proveedora no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor y, por consiguiente, sin acatar el cumplimiento de la medida cautelar.

Ahora bien, es necesario aclarar que el incumplimiento de la medida cautelar puede dar pie a la aplicación del artículo 50-A letra c) de la LPC que establece: *“El Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores, multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con el fin de obligarlos a: c) Cumplir las medidas cautelares”*.

En tal sentido, no habiéndose acreditado el efectivo cumplimiento de la medida cautelar ordenada mediante la resolución de fs. 178-183, es procedente, conforme al artículo 50-A letra c) de la LPC, imponer una multa coercitiva por la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06)** equivalentes a dieciocho meses de salario mínimo urbano en la industria, monto que, a criterio de este Tribunal, resulta equiparable a la multa impuesta por la infracción cometida en el presente procedimiento.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

1. El señor solicitó: *“(…) que el proveedor le entregue los USD\$20,000.00 del Certificado de Depósito a Plazos de forma inmediata y sin dilaciones de ningún tipo. Lo anterior con base en los artículos 4 literales j), k), m), p), artículo 24, artículo 42 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”* (sic).

2. La consumidora señora _____ pidió: “(...) que proveedor le permita retirar sus ahorros en su totalidad de la cuenta número _____ ya que lo ha estado solicitando y se niegan a entregarlo. Lo anterior con fundamento en los Artículos 4 literal e), 24, 43 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).
3. La señora _____, requirió: “solicita al proveedor el cumplimiento del contrato haciendo entrega del dinero pactado en el mismo, asimismo solicita se habilite su cuenta de ahorro a la brevedad posible” (sic).
4. El señor _____, solicitó: “(...) la pretensión de la consumidora radica en que por ya venció el contrato se agilice el trámite y se le entregue la cantidad de \$56,000 dólares” (sic).
5. El señor _____, reclamó: “(...) que por ya haber vencido el contrato se agilice el trámite y se entregue la cantidad de \$100,000.00 dólares y sus respectivos intereses por la cantidad de \$990.76 dólares” (sic).
6. El señor _____, pidió: “(...) que por ya haber vencido el contrato se agilice el trámite y se entregue la cantidad de \$100,000.00 dólares” (sic).

En razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que, reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letras b), e) e i) de la LPC la titularidad de los derechos a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados, a adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, y a reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, les corresponde a los consumidores como derechos irrenunciables de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

1. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por el consumidor señor _____ por la cantidad total de \$20,000.00 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos no entregados.
2. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por la consumidora _____ por la cantidad total de \$39,0004.16 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de ahorros retenidos por la proveedora.
3. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por la consumidora señora _____, por la cantidad total de \$59,928.38.00 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos no entregados y ahorros retenidos por la proveedora.
4. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por el consumidor señor _____ por la cantidad de

\$56,000 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos no entregados.

5. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por el consumidor señor _____ por la cantidad total de \$100,325.93 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos y ahorros no entregados.
6. Ordenar a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V., la devolución de lo depositado por el consumidor señora _____ por la cantidad total de \$100,000 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos no entregados.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) **Sanciónese** a la proveedora **FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V.**, con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06)**, equivalentes a **18 meses de salario mínimo urbano en la industria** —D. E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/12/2017— en concepto de multa coercitiva por haber incumplido la medida cautelar decretada mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 22/01/2024.
- b) **Sanciónese** a la proveedora **FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V.**, con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06)** equivalentes a **18 meses de salario mínimo urbano en la industria** —D. E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/12/2017— en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas —es decir, seis—, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano X de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las seis infracciones asciende a la cantidad de **TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$32,850.36)**, equivalentes a **108 meses de salario mínimo urbano en la industria** —D. E. N° 6 del 21/diciembre/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/diciembre/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en

el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados a los consumidores señores

y , conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

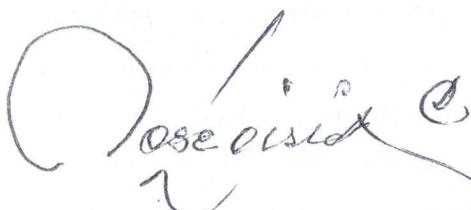
- c) *Ordénese* a la proveedora FUNDECREDITO S.C. DE R.L. DE C.V. devolver a los consumidores lo depositado según detalle siguiente: a) al señor , por la cantidad total de VEINTE MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (20,000.00) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, b) a la señora , por la cantidad total de TREINTA Y NUEVE MIL CUATRO DÓLARES CON DIECISÉIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$39,004.16) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, c) a la señora por la cantidad total de CINCUENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VENTIOCHO DÓLARES CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$59,928.38) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha; d) al señor , por la cantidad de CINCUENTA Y SEIS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$56,000.00) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha; e) al señor por la cantidad total de CIEN MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$100,325.93) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha y, e) a la señora , por la cantidad total de CIEN MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$100,000) o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha, en concepto de los depósitos a plazos y ahorros no entregados.

- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a los señores señores

y para las acciones legales que estimen convenientes.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. Las multas impuestas deberán hacerse efectivas en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

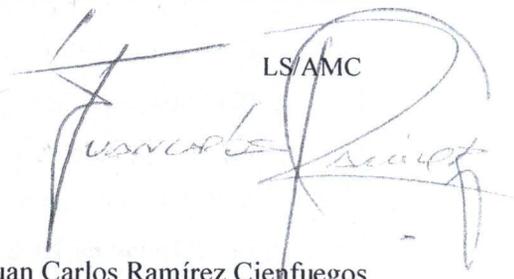
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal remitir copia certificada del presente expediente a la Fiscalía General de la República, para las indagaciones pertinentes.
- f) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 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.
- g) *Notifíquese*.



José Leoisick Castro
Presidente



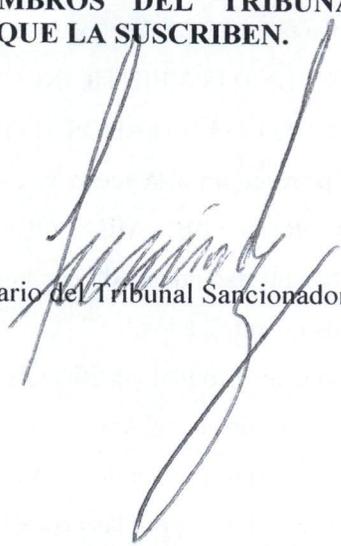
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



LS/AMC

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador