

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/05/2024 Hora: 11:47 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1127-2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 14/01/2021, la consumidora interpuso su denuncia, en la cual manifestó que, <i>"terminaba de cancelar su crédito en el mes de diciembre de 2020 y solicitó un estado de cuenta, en el cual se refleja un saldo de \$532.47, informa que su cuota es de \$43.19 y solo debe los 4 meses de pandemia, considera que el proveedor le está cobrando de forma indebida"</i>.</p> <p>En fecha 19/01/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folio 7), posteriormente en fecha 22/06/2021 —folio 50—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no hubo acuerdo entre las partes, conforme a lo consignado en acta de resultado de conciliación de folio 74.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a esta sede, por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo entre las partes. Posteriormente, este Tribunal inició el presente procedimiento administrativo sancionador, mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y ocho minutos del día 11/08/2023 (fs. 77 y 78).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicita en su denuncia: <i>"Fotocopia de contrato e Histórico de pagos actualizado a la fecha; y que además informe el saldo adeudado a la fecha, 2- Revisión de la cuenta para determinar si las cuotas están bien aplicadas a la cuenta y 3- De existir cobro indebido solicitada, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado de más"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 77 y 78—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los</i></p>			

consumidores” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)”*.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente.

La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre la existencia de cobros que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, 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 07/09/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado interviniendo en calidad de apoderado de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 81-82); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de las ocho horas con cincuenta y ocho minutos del día 11/08/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

"Como primer punto, quiero referirme a la relación contractual existente entre mi representada y "la consumidora". Se suscribe el contrato de crédito en fecha 10 de diciembre del año 2017, en él se detallan todas las cláusulas a las que la consumidora acepta someterse dentro de la relación contractual. Dentro de estas cláusulas se encuentra la cláusula denominada "IX COMISIONES" en la cual se especifica que, si existe irregularidad en sus pagos, acepta cancelar un cargo administrativo de hasta \$15.00 en concepto de gestión por recuperación, incluso se explica en que consiste dicha gestión, esto en vista que por parte de mi representada NO SE COBRA INTERÉS MORATORIO, sino que únicamente este cargo.

(...) Asimismo, vemos dentro de los anexos del contrato un documento identificado como "ADENDA AL CONTRATO DE VENTA AL CREDITO". Esta adenda del contrato le da un beneficio a la consumidora, en su clausula segunda, en no pagar intereses generados durante los primeros 18 meses siempre y cuando ella sea puntual con sus pagos, incluso se detalla que en caso exista retraso en cualquiera de los pagos, este beneficio se pierde automáticamente.

(...) Dentro del expediente administrativo podemos observar que la Defensoría del consumidor realiza unas reconstrucciones, ubicada de folio 63 al 76, la cual (...) realiza un supuesto análisis de la cuenta, estableciendo a su antojo y a la interpretación que más le conviene, como si fuera un ente que puede juzgar y determinar si un cobro es ilegal o no, es por ello que al realizar dicha reconstrucción erra, de manera obvia y desproporcionada, estableciendo de manera ilegal cómo mi representada puede o no cobrar un cargo por el incumplimiento de pago del consumidor; asimismo ignoran completamente los términos y condiciones que claramente se establecen en la adenda del contrato. Es importante resaltar que en la reconstrucción realizada por la Defensoría del Consumidor reconoce que la consumidora fue irregular con sus pagos.

(...) En este sentido, en dicha reconstrucción se establece que no se puede cobrar un cargo administrativo por el incumplimiento de pago la gestión de cobros (lo que en realidad es), siendo completamente falso, catalogando el mismo como una "comisión" ya que mi representada en ningún momento cobra esta comisión, lo que cobra es un CARGO ADMINISTRATIVO o GESTIÓN POR RECUPERACIÓN, este cargo funge por el incumplimiento de pago, y es por esa razón que mi representado

NO COBRA INTERES MORATORIO, es por ello que es necesario detallar que en esta reconstrucción se omite agregar el monto que se devengo por este cargo administrativo, a consecuencia de esto podemos afirmar que la reconstrucción realizada es inexacta y alejada de la realidad. Cabe resaltar que este CARGO ADMINISTRATIVO o GESTIÓN POR RECUPERACIÓN se encuentra debidamente detallado en el "CONTRATO DE VENTA AL CRÉDITO" en su Cláusula IX). En este sentido, es necesario detallar que este CARGO ADMINISTRATIVO o GESTIÓN POR RECUPERACIÓN que no ha sido tomado en cuenta en las reconstrucciones que realiza el Centro de Solución de Controversias es perfectamente legal, y se encuentra en cumplimiento del Art. 12-A de la Ley de Protección al Consumidor que establece:

(...) "Artículo. 12-A.- COMISIONES Y RECARGOS ()*

(...) Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor... Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato..."

(...) Como tal, la naturaleza de este cobro es el de un recargo por el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del consumidor. Al respecto, considero oportuno citar a este Honorable Tribunal en su resolución de fecha 28 de enero del año 2021, referencia 1015-19 en la cual establece y aclara la verdadera naturaleza de estos recargos y que efectivamente se encuentran vinculados al incumplimiento de una obligación a cargo del deudor en este caso el consumidor.

(...) El presente Tribunal Sancionador en un procedimiento anterior ha determinado que no existe ningún tipo de ilegalidad con el cobro de dicho recargo, reiterando que el diferendo que se relaciona es porque vemos que la reconstrucción hecha por la Defensoría del Consumidor es inexacta y que arbitrariamente decidieron no incluir en ella estos recargos por el incumplimiento de pago y de gestión por recuperación, por lo tanto, solicitamos de la manera más atenta a este Tribunal que no la tome en cuenta por no ser su contenido veraz y exacto.

(...) En conclusión, podemos ver que mi representada en ningún momento realizo ningún cobro indebido, únicamente se apegó a las condiciones contractuales que en su oportunidad ya habían sido aceptadas por el consumidor." (sic).

2. Mediante resolución del 12/03/2024 —folio 88— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles. La cual fue debidamente notificada en fecha 22/03/2024 —folio 89—.

En fecha 21/04/2024 se recibió escrito presentado por el apoderado de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de la cual ratifica los argumentos esgrimidos en

escrito anteriormente relacionado, agregó documentación con la que pretende probar los extremos alegados y expuso lo siguiente:

“Es importante señalar que, así como se manifestó en el escrito mostrándonos parte, no es cierto que se han realizado cobros indebidos al consumidor, ya que la acusación y la diferencia de saldos se basa en la reconstrucción anexadas al expediente administrativo de folio 63 al 76; de la anterior considero oportuno manifestar los siguientes puntos:

Tal como se muestra en la reconstrucción realizada por mi representada, la Defensoría del Consumidor ERRA de manera flagrante en la reconstrucción realizada (anexa a folios 63 al 76) por lo siguiente:

La tasa contratada y luego modificada por la Adenda por parte de la denunciante es la del 69.96%, realizando por parte del Centro de Solución de Controversias una reconstrucción utilizando la tasa del 61.13%, por lo cual, se esta utilizando una tasa errónea, no siendo la contratada.

La cuota de pago que debería de cancelarse por parte del cliente es la de US\$30.76 según lo que se estipula en el contrato, utilizando el Centro de Solución de Controversias en su reconstrucción la de US\$39.31.

El cliente según el contrato, contaba con un beneficio de una adenda, la cual establecía que, en caso de entrar en mora, la adenda dejaba de tener validez y se aplicaría la tasa nominal contratada, es decir, se pasaba del 69.96% de interés, al 85%, entrando en mora la consumidora el 25 de noviembre del 2018 y transformando el crédito, situación que en la reconstrucción realizada por el Centro de Solución de Controversias no se tomó en cuenta. Respecto a la prelación de los pagos, la reconstrucción realizada por el Centro de Solución de Controversias contempla el abono de la cuota a capital en las fechas de enero a julio del 2018, mas no realiza abono a intereses, por lo cual nuevamente erra en su cálculo” (sic).

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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (los resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM– determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*” (los resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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

1. Copia de TECNO CARD, en la que consta que cada fecha 10 de mes se realizarán los pagos, cuota pactada de \$37.40 dólares, en concepto del producto *ROPERO CAMA BICI* (fs. 11).
2. Copia simple de comprobantes de pago de cuotas de dicho producto (fs. 12-14).
3. Copia de estado de cuenta del crédito emitido por la proveedora a fecha 09/06/2021 (fs. 15).
4. Copia de factura N° de fecha 10/12/2017 por un monto de \$557.84 dólares, en concepto de *ROPERO FAMESA BOLIVAR, SET COL INDUFON FRESCOFOAM y BICI CORSARIO PRINCESS BMX 20* (fs. 17).
5. Copia de pagaré sin protesto, suscrito por la cantidad de \$557.84 de fecha 10/12/2017 (fs. 18)
6. Copia de contrato de venta al crédito, por medio del cual *GMG COMERCIAL, S.A. DE C.V.* cede los derechos de dicho contrato a *GMG SERVICIOS, S.A. DE C.V.*, por un monto de \$557.84 dólares, para un plazo de 35 cuotas mensuales, suscrito el 10/12/2017 y su adenda (fs. 19-23).

7. Copia de tabla teórica de pagos, mediante la cual la consumidora accedería al beneficio de 36 meses sin interés (fs. 22).
8. Copia de contratación de asistencia y extra garantía plus en concepto de cobertura por ROPERO FAMESA BOLIVAR, SET COL INDUFON FRESCOFOAM, por la cantidad de \$84.79 del día 10/12/2017 (fs. 28-30).
9. Copia de estado de cuenta del crédito emitido por la proveedora a fecha 21/01/2021 (fs. 32-33).
10. Copia de detalle de amortización de pago a fecha 09/06/2021 por un monto a liquidar de \$543.73 dólares (fs. 34-35).
11. Reconstrucción de crédito realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia 1-0100-01-20-282 con fecha de apertura 10/12/2017, mediante el cual se determinó el supuesto cobro indebido (fs. 36-49).
12. Estado de cuenta del crédito emitido por la proveedora a fecha 01/04/2024 (fs. 94).
13. Copia de detalle de amortización de pago a fecha 01/04/2024 por un monto a liquidar de \$856.04 dólares (fs. 95-96).
14. Reconstrucción de crédito realizada por la proveedora GMG SERVICIOS, S.A. DE C.V., donde dicha proveedora concluye la inexistencia de cobro indebido (fs. 97-108).

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 acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La existencia de una obligación de pago de parte de la señora

para con la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. tal obligación tiene su origen en de contrato de venta al crédito, por medio del cual GMG COMERCIAL, S.A. DE C.V. cede los derechos de dicho contrato a GMG SERVICIOS, S.A. DE C.V., en el mismo se consignó un monto de \$557.84 dólares, para un plazo de 35 cuotas mensuales, suscrito el 10/12/2017, siendo entonces que se acredita la obligación de la consumidora a cumplir dichas estipulaciones.

2) Las condiciones del mutuo que se le otorgó a la consumidora, específicamente las del último anexo contractual denominado *“Ratificación y Aceptación”* (por ser el que ha sido sometido a análisis en

la presente controversia y el vigente al momento de los hechos denunciados por la consumidora), se encuentran enlistadas en los documentos contractuales antes citados, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas que textualmente dictan las tasas de interés y su forma de cálculo: “ CUARTA: Ratificación y Aceptación: Ambas partes ratifican las obligaciones y derechos que nacen del contrato de venta al crédito antes referido, quedando todas sus cláusulas sin cambio alguno. Yo,

con Documento Único de Identidad *hago constar que el día de hoy, 10 del mes de DICIEMBRE de 2017, he adquirido productos indicados en la promoción denominada "ARMA TU COMBO T 70 SP", adquiridos en la tienda PRADO Darío. (34) mediante Contrato de Venta al Crédito suscrito con GMG COMERCIAL EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE y en la calidad que actúo, hago constar que entiendo y por ello acepto expresamente que bajo condiciones no promocionales este desembolso estaría sujeto a una tasa de interés de 7.08% mensual y plazo de 36 meses, pero en virtud de la promoción indicada me ha sido conferido bajo una tasa preferencial del 5.83% mensual y plazo de 36 meses, por lo cual expresamente me sujeto a las siguientes condiciones especiales y obligaciones: 1. La tasa preferencial antes indicada se mantendrá vigente en dicho desembolso, siempre y cuando me encuentre al día con los pagos de mi cuenta. 2. En caso de atraso en los pagos a mi cuenta, entiendo y acepto que la tasa preferencial no será aplicable y por ende GMG COMERCIAL podrá calcular de manera retroactiva los intereses a la tasa de interés usual antes indicada del 7.08% mensual y seguirá utilizándola para el cálculo de futuros intereses. 3. En caso de presentarse el incumplimiento antes indicado, las condiciones de tasa preferencial no podrán ser restituidas bajo ningún supuesto. Por este medio consiento y autorizo a GMG COMERCIAL a realizar las gestiones necesarias para realizar esta modificación de tasa y plazo, en caso de atraso en mis pagos, sin necesidad de notificación previa” (f. 23).*

3) El comportamiento de pago de la consumidora denunciante, específicamente, al contrastar los hechos denunciados por la consumidora y estado de cuenta emitido a fecha 21/01/2021 y 01/04/2024 (fs. 32, 33 y 94), se advierte que durante la vigencia de compra a crédito, existe una tendencia de la consumidora, de efectuar los abonos en fechas diferentes al día acordado de pago, en contraposición de la fecha de pago estipulada en el documento base de la obligación contractual (fs. 19-21), que correspondía a los días DIEZ de cada mes, es decir, se ha comprobado **que la denunciante incumplió de forma reiterada las fechas de pago fijada, por lo cual queda excluida la consumidora del beneficio de tasa preferencial según lo pactado en el contrato precitado.**

Dicha circunstancia acaece a la consumidora una circunstancia desventajosa en la imputación de pagos puesto que genera intereses, por una tasa más alta, que dificultan la disminución al capital, por lo cual el capital inicial de \$557.84 dólares, monto resultante del financiamiento inicial de compra a crédito, más

\$84.79 dólares en concepto de extra garantía, es imposible determinar cobro indebido alguno debido a que dichos montos se vuelven crecientes en los meses que presentan un atraso en los pagos.

B. Es importante aclarar que fue incorporado al presente expediente administrativo, una reconstrucción de crédito realizada por el CSC, en la cual se determinó un posible cobro indebido en perjuicio de la denunciante (fs. 36 al 49). Si bien es cierto, este documento goza de certeza legal, según lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC: *“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”* (los resaltados son propios); en el presente procedimiento la proveedora denunciada incorporó prueba documental (fs. 97 al 108), que demostró las irregularidades que presentaba la reconstrucción de crédito realizada por el CSC, de tal suerte que desvirtuó la presunción de certeza de la que gozaba tal informe. Ante ello, este Tribunal se ve impedido de determinar con plena certeza, un cobro indebido en perjuicio de la consumidora denunciante, puesto que el informe sobre el cual se sustentaba la supuesta conducta denunciada, ha sido controvertido en esta Sede, demostrándose que adolecía de inexactitud en sus cálculos.

C. Es entonces, que este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en el procedimiento de mérito no pudo comprobarse fehacientemente a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, especialmente, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que clasifica como una práctica abusiva: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)”*. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual y de la obligación, pero no así la ausencia de legitimidad de algún cobro.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*” (resaltados son propios).

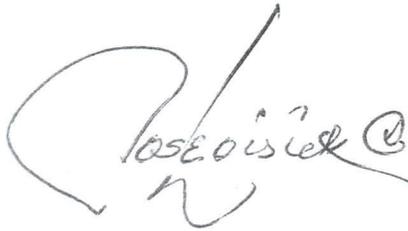
Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, en el presente procedimiento administrativo sancionador, no se puede determinar con certeza la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC; por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; respecto de la supuesta comisión de la infracción antes referida, respecto de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

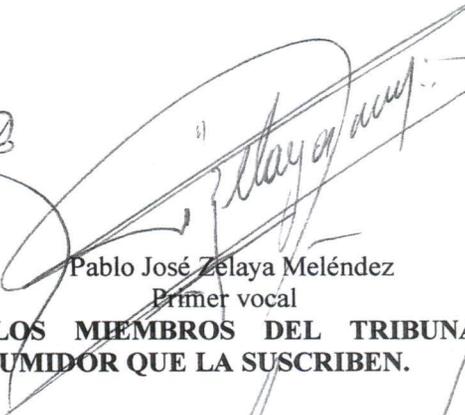
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal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

- a) *Tengase por recibido* escrito presentado por el apoderado de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y documentación anexa (fs. 91-108).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor*”, respecto de los hechos denunciados por la señora [redacted] por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la señora [redacted] por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

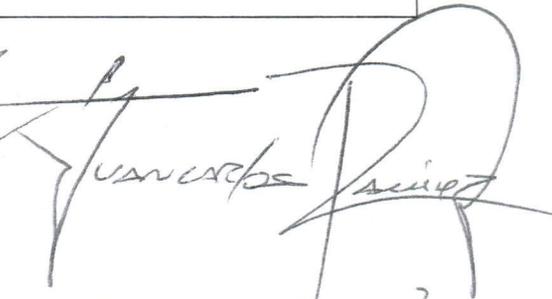
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría 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

1. The first part of the document is a letter from the Secretary of the State to the Governor, dated 10th March 1870. It contains a report on the progress of the work done during the year 1869. The letter is signed by the Secretary, and is addressed to the Governor. It is dated 10th March 1870.

2. The second part of the document is a letter from the Governor to the Secretary of the State, dated 15th March 1870. It contains a reply to the letter of the Secretary, and is signed by the Governor. It is dated 15th March 1870.

3. The third part of the document is a letter from the Secretary of the State to the Governor, dated 20th March 1870. It contains a report on the progress of the work done during the year 1870. The letter is signed by the Secretary, and is addressed to the Governor. It is dated 20th March 1870.

4. The fourth part of the document is a letter from the Governor to the Secretary of the State, dated 25th March 1870. It contains a reply to the letter of the Secretary, and is signed by the Governor. It is dated 25th March 1870.