

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/05/2024 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 1286-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor en su denuncia textualmente manifestó que: <i>"tenía un crédito con Banco Scotiabank con un plazo de 72 meses, cuya referencia es _____ pero en el año 2016, se modificó la tasa de interés de lo cual el consumidor no estaba enterado y de lo cual se enteró hasta que se fusionó con Banco Cuscatlán, cuando enviaban estados de cuenta y verificó que existía un mayor saldo pendiente, en ese sentido llamó para consultar y le indicaron que habían cambiado su tasa de interés. En ese sentido, el consumidor solicita la información con el Banco y le brindan una carta de notificación de fecha 18/11/2026 que fue recibida por el señor _____ quien el consumidor indica no conocer, ni es parte de su familia"</i>.</p> <p>En fecha 05/07/2021, 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. Posteriormente, en fecha 15/07/2021 —fs. 25—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, cuyo resultado, consistente en la falta de acuerdo entre las partes, se hizo constar en el acta de fs. 69.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 17/09/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó: <i>"que el proveedor cumpla con la tasa de interés con la cual se contrató en su momento en su crédito Ref: _____ De conformidad con los artículos 4 literal e) y 43 literal e) todos de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 72 y 73—, 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).

Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien o servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no entregar el bien o prestar los servicios en 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 16/10/2023 —fs. 76 al 79— se recibió escrito firmado por el licenciado

y anexos (fs. 80 al 85) en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 72 y 73), realizando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley, conforme al contrato suscrito y el aviso realizado. Además, alega la caducidad del presente procedimiento, argumento que fue evacuado en resolución de fecha 16/01/2024, mediante la cual se ordenó la apertura a pruebas, la cual fue notificada a la denunciada en fecha 30/01/2024.

También, en fecha 09/02/2024 se recibió escrito presentado por el licenciado mediante el cual señala los medios de prueba a ser valorados en este procedimiento sancionador, respecto a la infracción atribuida a su mandante. Como primer aspecto, hace referencia a la *carta de aprobación de crédito* en la cual se estableció que el crédito en referencia tendría una tasa de interés del 10.90% anual sobre saldos, ajustable y pagadero mensualmente, revisable a opción del banco, asimismo en el numeral 6 del apartado “cláusulas especiales” de dicho documento se estableció lo siguiente:

“El deudor acepta que las nuevas variaciones de la tasa de interés (...) serán hechas de conocimiento del público a través de las publicaciones realizadas por el Banco en dos periódicos de mayor circulación nacional, y en caso de incremento de la tasa de interés, ésta será comunicada por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado (...)”.

En virtud de lo anterior, señala que el carácter variable de la tasa de interés también se estipuló en el documento denominado *pagaré sin protesto* suscrito por el señor _____ en fecha 20/06/2015. Consecuentemente, queda demostrado que la denunciante tenía conocimiento de la facultad con la que cuenta el Banco para revisar y, eventualmente, ajustar la tasa de interés previa notificación escrita. Ahora bien, sobre la notificación del incremento en la tasa de interés, aduce que se han incorporado los elementos probatorios que acreditan que ésta sí se efectuó con los términos requeridos, pues consta la carta de comunicación del aumento de la tasa de interés en fecha 18/11/2016 y su respectivo comprobante de notificación; en la referida carta que fue debidamente notificada, se hizo del conocimiento del consumidor el incremento de la tasa de interés que tendría el crédito No. _____ y se expusieron las alternativas de pago que tendría a partir de dicho incremento, a saber: i) con el fin de no alterar su presupuesto, el monto de la cuota mensual del crédito no sería modificado, no obstante, la no modificación de la cuota generaría una porción de capital que sería acumulado al vencimiento del plazo del crédito (monto controvertido en este procedimiento); y ii) en caso de no desear que se genere la porción de capital al vencimiento del plazo, podría modificarse la cuota mensual de acuerdo con las nuevas condiciones y al plazo originalmente estipulado.

Señala que, adicionalmente, hace notar que la carta de aumento de interés fue notificada en _____ Santa Ana, por ser esa la dirección proporcionada por el consumidor según consta a folio 16 del expediente, por ello es enfático en mencionar que Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., cumplió con su obligación legal y contractual de notificar por escrito con al menos quince días de anticipación la variación antes mencionada.

Respecto a lo planteado, con la finalidad de no tornar repetitiva la presente resolución, este Tribunal analizará los argumentos del apoderado de la denunciada en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

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” (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**” (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 43 letra e) de la LPC.

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

1. Carta de aprobación de crédito a nombre del señor _____ por un monto total de \$14,500.00 dólares de los Estados Unidos, pagaderos en 72 meses, en la cual se detalla que la tasa de interés es el 10.90% anual sobre saldos, ajustables y pagaderos mensualmente, revisable a opción del banco (fs. 5 y 19).
2. Simulación de pago a préstamo, a nombre del señor _____ de fecha 06/06/2015 (fs. 6 y 22).
3. Histórico de pagos vinculado al crédito _____ del préstamo personal a nombre del señor _____ (fs. 7 y 8, 57 y 58).
4. Carta de notificación de variación de interés, dirigida al consumidor de fecha noviembre 2016 (fs. 9).
5. Comprobante de notificación de carta de variación de interés a nombre del consumidor denunciante (fs. 10).
6. Hoja de comisiones y recargos para créditos personales, hipotecarios, de vehículo y Scotia PYME, de fecha 18/06/2015 (fs. 21).

7. Resumen Anual Cuotas Préstamos, a nombre del señor de fecha 16/06/2015 (fs. 23).

8. Pagaré sin protesto, de fecha 20/06/2015, suscrito por el señor por la cantidad de \$14,500.00 (fs. 24).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso *sub judice*, el señor denunció a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por atribuirle la comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*. En ese orden, este Tribunal determinará si en el presente caso, existe concurrencia de los elementos de la antes citada infracción.

En el caso particular, la conducta descrita por el denunciante, en esencia, consiste en la omisión del acto de notificación previo e individualizado del ajuste –incremento– de la tasa de interés de su crédito con referencia Concretamente, indicó que la proveedora incrementó la tasa de interés en el año 2016, de lo cual se enteró hasta que se fusionó con Banco Cuscatlán, verificando cuando enviaban estados de cuenta que existía un mayor saldo pendiente.

En tal sentido, la norma técnica vigente al momento de los hechos denunciados denominada como **NPB 4-46 - “NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”**, establecía en su artículo 20 inciso 4º que *“(…) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.

Establecido lo anterior, en procura del ejercicio de adecuación que permitirá determinar la tipicidad de la conducta observada por la proveedora denunciada, se trasladarán los extremos de la normativa *supra* relacionada, a los hechos denunciados; es decir, se corroborará *la existencia de una relación contractual originada en un financiamiento previo*, en el cual se verificó *una modificación de la tasa de interés sin que se haya efectuado el acto de comunicación con las formalidades requeridas*, o sea *de manera directa y por escrito con 15 días de antelación a la vigencia del ajuste*.

En ese sentido, tal como fue señalado en el apartado VI. de esta resolución, la relación contractual se acreditó por medio de carta de aprobación de crédito (fs. 5), circunstancia que adicionalmente fue reconocida por ambas partes, de lo cual se extrae el primer elemento de la infracción.

Asimismo, mediante los documentos *supra* mencionados, se estableció que la tasa de interés nominal del financiamiento se pactó en *10.90% anual, ajustable y pagadera mensualmente, revisable a opción del banco*. De lo cual se colige que, BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., se reservó la facultad de revisar y modificar la tasa de interés pactada, es decir, no se pactó una tasa fija.

Por otra parte, quedó establecido el ajuste a la tasa de interés del crédito, *del 10.90% al 12.90% perfeccionado desde el 01/12/2016*, esto, mediante las afirmaciones de las partes, y documentalmente, a través de nota informativa e históricos de pagos fs. 7, 8, 9, 57 y 58 como se analizó en el acápite precedente, de lo cual se extrae la concurrencia del segundo elemento de la infracción en análisis.

Resta entonces determinar el cumplimiento de lo reglamentado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**, en cuanto a la notificación directa y por escrito al cliente, por cualquier medio disponible para la proveedora, con al menos 15 días de antelación previo a su vigencia efectiva.

Resulta pertinente destacar, que tanto el denunciante como la proveedora, centraron sus respectivos argumentos en la concurrencia de este elemento de la infracción. Al respecto, mientras que la sociedad BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. aseguró que realizó la notificación de forma oportuna; el denunciante afirmó que la notificación no se realizó conforme a lo estipulado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46** “(...) *Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.

Al respecto, esencialmente, el consumidor en su denuncia, señaló que nunca se le hizo la respectiva notificación, ya que la notificación de fecha 18/11/2026 que fue recibida por el señor , el consumidor indica que no lo conoce, ni es parte de su familia.

En tal sentido, este Tribunal analizará la validez del acto de comunicación controvertido, en otras palabras, si la notificación se realizó en la dirección consignada por el consumidor y si la misma fue notificada con antelación a la misma, por lo cual, según documentación agregada al expediente administrativo, se tiene que la dirección consignada por el consumidor, que aparece en el sistema del Banco y en el Documento Único de Identidad del consumidor, es

SANTA ANA, un lugar de notificación válido para el consumidor; y, además, si el método de entrega de la misma puede considerarse eficaz y efectivo. Lo anterior, pues, según carta de notificación el acto de comunicación se realizó en la relacionada dirección, el cual cuenta con acuse de recibido; asimismo, no se cuenta con algún cambio de dirección realizado o informado por el consumidor a la proveedora denunciada.

Por otra parte, debe tenerse en consideración la disposición que regula el acto de notificación en análisis, es el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46** que prescribe: “(...) *Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.

Al respecto, los requisitos impuestos por la norma técnica para el acto de comunicación son: que sea escrito, directa, previa a la aplicación del incremento de la tasa de interés y verificable, pues debe quedar documentada la evidencia de su realización.

Sin embargo, la norma posibilita expresamente que el acto de comunicación se efectúe incluso por medios técnicos, siempre que se conste con la evidencia de su realización, y de ello se colige, que la acepción *directa* respecto de la notificación, remite a la individualización de la misma, no así una modalidad de notificación personal como exigencia indispensable.

Corresponde entonces en este apartado extrapolar las consideraciones previas al caso en autos que nos ocupa, con el propósito de establecer la existencia del tercer elemento de la infracción imputada a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. Es decir, sobre la fiel observancia de los requisitos establecidos en la norma técnica vigente al momento de los hechos (artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**) por parte de la proveedora.

En tal sentido, está documentado en el expediente que el acto de comunicación se realizó mediante nota escrita, dejada en la dirección situada en:

SANTA ANA; y aunado a lo anterior, el apoderado general judicial de BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. así lo reconoció expresamente en escritos recibidos en fecha 16/10/2023 y 09/02/2024.

Ahora bien, consta también establecido en el procedimiento que la dirección en la cual se perfeccionó el acto de comunicación, era la dirección que aparecía en el sistema del Banco para notificación y en el Documento Único de Identidad del consumidor (fs. 4 y 16).

En consecuencia, se acreditó en este procedimiento que la carta de comunicación del aumento de la tasa de interés nominal anual se entregó en la dirección registrada como domicilio del consumidor, en la modalidad de mensajería (fs. 9 y 10), documentos que permiten concluir razonablemente la notificación del ajuste de la tasa de interés de forma escrita y directa. En esa misma línea, se acreditó que el ajuste aplicado en fecha 01/12/2016, se hizo en cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**.

En virtud de lo anterior, no habiéndose determinado la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, este Tribunal concluye que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VII. 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; artículos 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., a través de su apoderado, el doctor _____ de fecha 09/02/2024.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VI de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VI 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*.

Resolución
José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador
Secretario del Tribunal Sancionador