


|   |   |   |                                   |
|---|---|---|-----------------------------------|
| <br><b>Defensoría<br/>del Consumidor</b>   | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b>         | <b>Fecha: 28/05/2024<br/>Hora: 11:16 a. m.<br/>Lugar: San Salvador.</b> | <b>Referencia:<br/>1111-2020.</b> |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>   |   |   |                                   |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>  |   |   |                                   |
| Consumidor denunciante:   |   |   |                                   |
| Proveedora denunciada:  | GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. |   |                                   |
| <b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>  |   |   |                                   |
| <p>En fecha 09/09/2020, el consumidor interpuso su denuncia, en la cual manifestó que, <i>“por motivos de la pandemia ya no puedo pagar las cuotas de su moto decide pagar en su totalidad el saldo pendiente de la deuda por la motocicleta al proveedor, debido a que en la empresa para la cual trabaja le brindaron ayuda prestándole dinero. Pero al preguntar en Prado cuanto debe, le dicen que \$1596.39 lo cual es injusto ya que ha pagado dos años más de \$2100.00 y la moto cuesta \$1675.00 y me piden que pague \$1596.39, casi otra moto nueva, le han dado este día para arreglar la situación, ahora pregunto cuanto debía y le manifestaron más de \$1600.00”</i> (sic).</p> <p>En fecha 09/09/2020, 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 (f. 11), posteriormente en fecha 02/10/2020 el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (f. 23), instancia en la cual no hubo acuerdo entre las partes, conforme a lo consignado en acta de resultado de conciliación de folio 40.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (Oficina Regional de Occidente) —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 doce horas con cinco minutos del día 24/08/2023 (fs. 43 y 44).</p> |   |   |                                   |
| <b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>   |   |   |                                   |
| El consumidor solicita en su denuncia: <i>“es demasiado el incremento a pagar exigido por el proveedor”</i> de lo cual se deduce que pretende que dichos cobros sean ajustados.   |   |   |                                   |
| <b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>  |   |   |                                   |
| Tal como consta en resolución de fecha 24/08/2023 —folios 43 y 44—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar</i>  |   |   |                                   |

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

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

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

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

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

comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC; lo que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

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

1. El día 19/09/2023 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. 48-49); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, manifestando en síntesis lo siguiente:

*“(…) podemos determinar que el incumplimiento se originó por parte del consumidor, quien no realizó sus pagos en tiempo y de manera completa según el monto y periodo de facturación pactado, por tanto, en virtud de lo que se establece el contrato se generó mora desde el primer incumplimiento por parte del consumidor”.*

2. Mediante resolución del 26/01/2024 (f. 58) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles, la cual fue debidamente notificada en fecha 02/02/2024 (f. 59). En fecha 21/02/2024 se recibió escrito presentado por el apoderado de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 61 y 62), por medio de la cual ratifica los argumentos esgrimidos en escrito anteriormente relacionado, y agregó documentación con la que pretende probar los extremos alegados.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’*

*de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (los resaltados son 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 factura No.                    en la cual consta compra de Moto Serpento Draco y Casco Prestige, por un valor total de \$1,675.00 dólares (f. 4).
2. Copia simple de factura No.            en que consta cobro por un valor total de \$1.13 dólares (fs. 5).
3. Copia de contrato de Venta de Crédito de fecha 03/03/2018 por medio del cual GMG Comercial sede sus derechos a GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 17).
4. Copia de Certificado de garantía extendida por GMG comercial por un monto de \$467.08 (fs. 18 y 19).

5. Copia de histórico de pagos de fecha 09/11/2020 en el cual consta pagos desde 02/04/2018 hasta 31/07/2020, donde resulta saldo pendiente de \$1,525.75 dólares (f. 21).
6. Copia de estado de cuenta emitido por la proveedora (fs. 63).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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:

**a) La existencia de una obligación de pago de parte del señor**

para con la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. tal obligación tiene su origen en contrato de venta de crédito suscrito por el consumidor, en principio en fecha 03/03/2018 (fs. 17), en el cual al consumidor le nació la obligación de pagar la cantidad de \$1,675.00 dólares, más un interés de 4.83 por ciento mensual, sobre saldos insolutos, y en el mismo se contempló la gestión de cobros en caso de incumplimiento del pago en tiempo, siendo esta por \$15.00 dólares.

**b) Las condiciones del mutuo que se le otorgó al consumidor**, se encuentran enlistadas en el documento contractual antes citado, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas que textualmente dictan las tasas de interés y su forma de cálculo: *“INTERESES CONVENCIONALES Y COMISIONES: Interés Convencional: La suma antes mencionada devengara el interés nominal del 4.83 POR CIENTO mensual sobre saldos, pagadero mensualmente. La tasa de interés mensual mencionada se aplicará únicamente por los saldos insolutos durante el tiempo que tales saldos estuvieren pendientes, sin que GMG comercial pueda cobrar intereses que aun no han sido devengados. Comisión: Si el deudor incumple con cualquiera de los términos y condiciones pactados en el presente contrato, incluyendo la realización de pagos extemporáneos, por este medio acepta cancelar una comisión por la gestión de cobro de hasta QUINCE CON 0/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA MAS IVA (US\$15.00)”*.

**c) El comportamiento de pago del consumidor denunciante**, específicamente, al contrastar los hechos denunciados por el consumidor y el histórico de pagos (fs. 21), se advierte que durante

la vigencia de compra a crédito, existe una tendencia del consumidor, 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 —que según el contrato era los días tres de cada mes f. 17)—, es decir, se ha comprobado **que el denunciante incumplió de forma reiterada las fechas de pago fijada.**

Dicha circunstancia acaece al consumidor una circunstancia desventajosa en la imputación de pagos puesto que genera tanto comisiones por gestión, como intereses, que dificultan la disminución al capital, por lo cual no se veía disminución significativa en el capital inicial de \$2,142.08 dólares (monto resultante de la suma del financiamiento inicial de garantía extendida más el precio de la compra al crédito), y ante el incumplimiento de parte del consumidor, resulta imposible determinar cobro indebido alguno.

Ahora bien, 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 este procedimiento 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(...)*”, esto, debido a que en el histórico de pagos se comprobó un comportamiento de pago irregular por parte del consumidor, en fechas distintas a la pactada y en algunas ocasiones por montos inferiores a la cuota mensual acordada, y ante ello, no se determinó cobro indebido alguno (fs. 21). 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).

En conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos 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, por denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

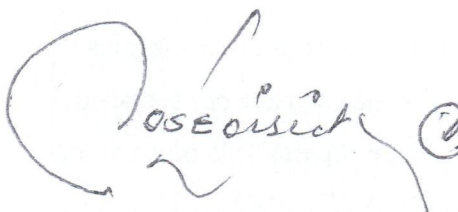
#### **VIII. DECISIÓN**

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) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el apoderado de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y documentación anexa (fs. 61-63).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_, 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 el señor  
, por las razones expuestas en el romano VII de la presente  
resolución.

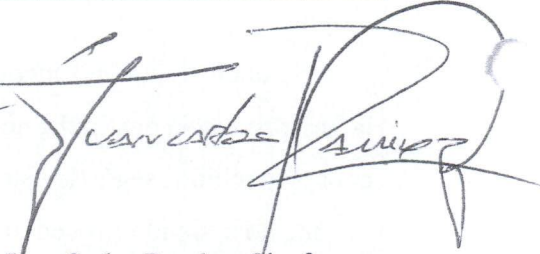
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría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



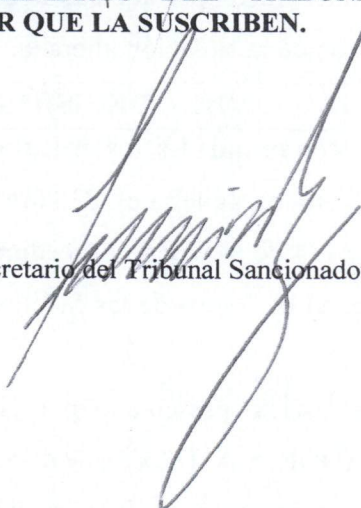
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador