

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/06/2024 Hora: 10:22 Lugar: San Salvador	Referencia: 278-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO AGRÍCOLA, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 19/11/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“no está de acuerdo en que el proveedor le esté cargando un seguro por \$4.95 mensuales el cual le vendieron pero no pudo hacer efectivo para la cobertura de 2 operaciones que le realizaron en las 2 manos en diferentes fechas, 1 en agosto de 2018 y otra en mayo de 2019, su descontento obedece a que en ninguna de las 2 ocasiones le ayudaron con la cobertura diaria del seguro, indicando que por su edad de 66 años ya no aplicaba, por lo que solicito que le cancelaran el seguro pero desde mayo de 2019 le han seguido cargando y ella ahora ya tiene 67 años; por otra parte manifiesta que no está de acuerdo con el cobro por la cantidad de \$7.00 dólares mensuales en concepto de ND compra: cargo Aut. IGS adulto mayor y \$6.00 dólares en concepto de ND compra cargo Aut. IGS, los que suman la cantidad de \$12.00 dólares mensuales y no sabe a qué obedecen”.</i> (sic)</p> <p>En fecha 20/11/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les 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 (fs. 11 al 13).</p> <p>Posteriormente, en fecha 03/03/2021 —fs. 14—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 08/03/2021 (fs. 24) de la audiencia de conciliación programada para el día 12/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 34), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte consumidora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 22/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 47), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 08/04/2021. Posteriormente se inició el presente</p>			

57 X

procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con ocho minutos del día 22/11/2023 (fs. 50-51).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La pretensión de la consumidora es que: *“la proveedora elimine el cobro de los 3 cargos en su cuenta de ahorro No. en concepto de DB plan de vida de \$4.95 dólares y proceda el reintegro de \$118.80 dólares por ya no tener la edad de cobertura desde hace 24 meses y le siguen descontando y que eliminen los cargos Aut. IGS adulto mayor de \$7.00 dólares y cargo Aut. IGS de \$6.00 dólares, ambos cobrados desde abril del 2020 y que procedan con el reintegro de las cuotas descontadas por cada cargo que corresponden a \$96.00 dólares. Lo anterior por considerarlo un cobro indebido de acuerdo con los artículos 18 literal c), 44 letra e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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 cuenta 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”*.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, 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:

En fecha 07/12/2023, se recibió escrito (fs. 54 al 58) firmado por el doctor , en calidad de apoderado general judicial de la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 50 y 51), manifestando su contestación en sentido negativo, expuso argumentos de defensa, oferto medios probatorios y solicitó la caducidad del procedimiento sancionador.

Mediante resolución de las trece horas con tres minutos del día 06/05/2024 (fs. 74-75) se declaró sin lugar el alegato de falta de caducidad, y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue

177

notificada a la proveedora, en fecha 20/05/2024 (fs. 76).

4. En ese orden, mediante el escrito de fecha 30/05/2024 —folios 78-81—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de BANCO AGRÍCOLA, S.A., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 59 al 89 y solicitó nuevamente la caducidad del procedimiento sancionador.

Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la caducidad del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la resolución de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución.

Ahora bien, respecto a los alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en el romano VII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente 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 adelante SCn— en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil (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 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó y admitió prueba documental consistente en:

1. Copia simple de solicitud-certificado No. _____ correspondiente a la póliza No. VC-_____
suscrito por la consumidora _____ en fecha
06/04/2016 (fs. 20-21 y 64).
2. Fotocopias confrontadas de estados de cuenta No. _____ a nombre de la señora
_____, donde se reflejan los cargos generados por la
denunciante en concepto de ND-compra: cargo AUT. IGS por \$6.00 dólares, ND-compra:
cargo AUT. IGS adulto mayor por \$7.00 dólares y DB-PLAN VIDA _____ por un
monto de \$4.95 dólares (fs. 8-9).

3. Fotocopia confrontada de libreta de ahorro No _____ a nombre de la consumidora _____ de la cuenta de ahorro No. _____ (fs. 4-7).
4. Disco compacto -CD- que contiene grabación de llamada telefónica en la cual la consumidora contrató servicios de “multi asistencia” por el valor de \$6.00 y “multi asistencia adulto mayor” por el valor de \$7.00, totalizando un monto de \$13.00 dólares mensuales (fs. 73).
5. Fotocopia de estado de cuenta de fecha 30/11/2023 correspondiente a la cuenta de ahorro No. _____ del periodo comprendido desde el 06 de abril de 2016 hasta el 14 de noviembre de 2023 (fs. 65 al 72).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora _____ reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte del Banco Agrícola, S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número ***** que posee la misma con la referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por la misma, servicio convenido mediante el “*Contrato de Cuenta de Ahorro*”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “*Depósito Bancario de Dinero*”.

En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad con lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com., el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora _____ es la descrita en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora Banco Agrícola, S.A., ofreció prestar un servicio financiero a la señora [redacted] mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación ***** a través del cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quien podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicite, cuyas condiciones se encuentran establecidas a folios 4-7.
- La proveedora Banco Agrícola, S.A. realizó múltiples cargos en la cuenta de ahorro No. [redacted] de la señora [redacted] en diferentes fechas por los montos de \$7.00 dólares en concepto de ND-compra: CARG. AUT. IGS ADULTO MAYOR, por \$6.00 dólares en concepto de ND-compra: CARGO AUTO IGS y por un monto de \$4.95 dólares en concepto de DB-PLAN VIDA, según consta a folio 8-9.
- La consumidora [redacted] autorizó en fecha 06/04/2016 se le realizaran los cargos directos a su cuenta de ahorro No. ***** por un monto de \$4.95 dólares mensuales en concepto de póliza No. VC- [redacted], certificado No. [redacted] llamado PLAN VIDA (fs. 64).
Ahora bien, cabe destacar que, según la *Póliza No. VC- [redacted]* en su cláusula DÉCIMA NOVENA: TERMINACION DEL CERTIFICADO INDIVIDUAL, se establece que: (...) *f) Al cumplir el asegurado las siguientes edades: *70 años para el seguro de vida básico. *70 años para el beneficio adicional por muerte accidental y desmembración. *65 años para el beneficio de invalidez total y permanente. *65 años para el beneficio renta diaria por hospitalización*". Es decir que, a la consumidora se le seguía realizando el cobro del seguro por que existían otros beneficios vigentes hasta que el asegurado cumpliera 70 años. De igual forma consta en los estados de cuenta que al momento en el que la consumidora manifestara su deseo de no continuar con dicho servicio, se dejó de realizarle el cobro de la prima del seguro (fs. 65-72).
- La señora [redacted] en el mes de abril del año 2020 contrató los servicios de "Multi Asistencia" por el valor de \$6.00 dólares y "Multi Asistencia adulto mayor" por el monto de \$7.00 dólares. La contratación se realizó por medio de llamada telefónica, cumpliendo con los parámetros de seguridad necesarios, en la llamada se verifican datos como el nombre completo y número de Documento Único de Identidad de la consumidora (fs. 73).

R7

En otras palabras, la consumidora contrato los servicios antes relacionados, comprobando que los cargos controvertidos identificados “ND-compra: CARGO AUT IGS” y “ND-compra: CARGO AUT. IGS ADULTO MAYOR”, si fueron autorizados oportunamente.

C. En síntesis, se evidenció que:

Los cobros realizados por la proveedora sobre la cuenta No. ***** a nombre de la señora _____, fueron efectuados con el respaldo legal y contractual que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada, respecto de los cobros denunciados.

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.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora Banco Agrícola S.A. no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) ***Téngase por agregado*** el escrito presentado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial de **Banco Agrícola, S.A.**, y la documentación que consta agregada de fs. 82 al 86.
- 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 con el artículo 18 literal c) de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por _____

la señora
romano VII de la presente resolución.

conforme al análisis desarrollado en el

c) **Absuélvase a Banco Agrícola, S.A.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora

por las razones establecidas en los romanos VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.**


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.

FJ/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador

