Defensoría del Consumidor	**TRIBUNAL SANCIONADOR**	**Fecha: 03/06/2024** **Hora: 09:49** **Lugar: San Salvador.**	**Referencia: 718-2021**

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	
Proveedora denunciada:	CODEZA DE R.L.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

La consumidora expuso en su denuncia que: *"que en fecha 26/12/2014 solicitó un préstamo personal para consumo por un monto de $5,000 del cual le realizaban descuentos de planilla por un monto de $112.50 pero comenta la consumidora que en enero de 2017, la empresa donde ella laboraba cerró operaciones y se quedó cancelando por su propia cuenta, comenta que no pudo cancelar los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2017, en ese sentido le ofrecieron una reestructuración de su crédito, la cual aceptó y firmó contrato en fecha 21 de enero del año 2019, comenta la consumidora que ha ido cancelando al día pero el proveedor le indica que no tiene registro de los meses de diciembre/2019, enero/2020 y febrero/2020, lo cual le resultó extraño porque según comenta son los meses que tiene más ingresos, puesto que ella tiene una librería y afirma haber cancelado dichas cuotas; sin embargo, el proveedor no ha aplicado esos pagos, la consumidora manifiesta que perdió esos comprobantes de pago, ya que en mayo 2020, se inundó su casa a raíz de las tormentas que se presentaron en el país; asimismo, manifiesta que en los meses de la pandemia (marzo, abril y mayo) no se canceló debido a que no tuvo ingresos y se acercó a cancelar hasta en el mes de octubre, la consumidora acepta la mora que existe del mes de junio a la fecha, pero comenta que el proveedor le hace el cobro de esos meses e incluye los de la pandemia, generándole intereses moratorios, cuando según el decreto que se emitió por el gobierno esos meses no podrían generar intereses moratorios. La consumidora agrega también que en noviembre/2020 se acercó a querer resolver su situación y recibió malos tratos de parte del personal del proveedor, incluyendo insultos y amenazas de cárcel, asimismo comenta la consumidora que 15 días antes de firmar la reestructuración de su crédito, se acercó a cancelar $100 y le indicaron que ese monto le quedaría en una cuenta flotante y se le abonaría en caso que ella presentara en mora, en ese sentido ella consultó al respecto en noviembre y comenta que no encontraron dicho dinero".*

En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias, recibiéndose en este Tribunal en fecha 15/06/2021.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que *"el proveedor aplique los pagos de los meses de diciembre/2019, enero/2020 y febrero/2020, asimismo revertir los intereses moratorios de los meses de marzo/2020, abril/2020 y mayo/2020, y que el proveedor no realice cobros injuriantes ni difamatorios en contra de su persona. De conformidad a los artículos 4 literal e), l), 18 literal c), f), i) todos de la Ley de Protección al Consumidor".*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 36 a 38—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: *"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)".*

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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 tarifaría 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 22/09/2023 —folio 41—, se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora CODEZA DE R.L., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que según registros de su poderdante, del crédito concedido a la señora no existen pagos de los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020, tal como lo comprueba con la cronología de abonos que presenta a este Tribunal. Que en relación a lo manifestado por la señora en el sentido que no presenta dichos recibos de pago de los meses en mención, es de hacer notar que nuestro Código Procesal Civil y Mercantil en su artículo 312 establece que "las partes tienen derecho a probar, en igualdad de condiciones, las afirmaciones que hubieran dado a conocer sobre los hechos controvertidos que son fundamento de la pretensión o de la oposición a esta…". En el mismo cuerpo de leyes en el artículo 313, manifiesta que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos. Y que es de hacer notar que la demandante al no presentar o aportar dichos recibos de pago de los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020, no está probando que en realidad realizó dichos abonos.

Asimismo, señaló que en lo que respecta al abono de $100.00 que la señora manifiesta haber cancelado, y que según lo manifestado por dicha señora le mencionaron que dicho monto quedaría en una cuenta flotante, y se abonaría en caso que ella presentara mora, presentan copias de estados de cuenta que la señora posee con su representada las cuales son:

1) Estado de cuenta de ahorro a la vista con número de cuenta con un saldo contable de $40.78.
2) Estado de cuenta de ahorro programado con número de cuenta con un saldo contable de $141.34.
3) Estado de cuenta ahorro aportaciones con número de cuenta con un saldo contable de $576.32.

De las tres cuentas anteriores, manifiesta que se aprecia que en dichos estados de cuenta en la columna CREDITO no se observan pagos de los cien dólares que la señora manifiesta haber cancelado.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "***Cuando*** *la 'utilización' de* ***la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal****; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...)* ***el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-****; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate*". (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del 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 nuestros).

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 la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada y fotocopia simple de historial de pago a préstamo, a nombre de la señora (fs. 4 y 5, 75 a 77).

2. Fotocopia confrontada de tabla de amortización para reestructuración del crédito a nombre de la señora (fs. 6).

3. Fotocopia confrontada de contrato de mutuo por la cantidad de $3,541.21, suscrito entre la señora y CODEZA DE R.L., de fecha 21/01/2019 (fs. 7 a 9).

4. Fotocopia confrontada de factura número de fecha 24/05/2019, a nombre de la señora en concepto de pago de cuota de crédito por la cantidad de $50.00 (fs. 10).

5. Fotocopia confrontada de recibo de ingreso número de fecha 22/06/2019, en concepto de abono a crédito por la cantidad de $50.00 (fs. 11).

6. Impresión de estado de cuenta de ahorro a la vista, a nombre de la señora de fecha 30/09/2023 (fs. 43 y 44).

7. Impresión de estado de cuenta de ahorro programado, a nombre de la señora de fecha 30/09/2023 (fs. 45 a 47).

9. Impresión de estado de cuenta de ahorro aportaciones, a nombre de la señora de fecha 30/09/2023 (fs. 48 y 49).

10. Impresión de documento de control de préstamos, a nombre de la señora (fs. 50 y 51).

11. Disco compacto que contiene archivos de audio (fs. 73).

12. Fotocopia de carta firmada por la señora ., solicitando se le traslade del final del plazo, intereses capital atrasado, capital vencido, aportaciones pendientes, seguros, entre otros costas pendientes (fs. 78).

13. Fotocopia de carta de medidas temporales para la administración de cartera para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales, suscrita por la señora de fecha 28/04/2020 (fs. 79 y 80).

14. Fotocopia de declaración jurada suscrita por la señora (fs. 81).

15. Impresiones de fotografías de inundación en el negocio de la consumidora (fs. 82 y 83).

16. Fotocopia de recibo de ingreso número de fecha 24/01/2019, en concepto de abono a crédito por la cantidad de $50.00 (fs. 84).

17. Fotocopia de factura número de fecha 23/01/2019, a nombre de la señora , en concepto de cancelación de préstamo (fs. 85).

18. Fotocopia de recibo de ingreso número de fecha 26/11/2018, en concepto de abono a crédito por la cantidad de $40.00 (fs. 86).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante expuso que en fecha 26/12/2014 solicitó un préstamo personal para consumo por un monto de $5,000 del cual le realizaban descuentos de planilla por un monto de $112.50 pero comenta la consumidora que en enero de 2017, la empresa donde ella laboraba cerró operaciones y se quedó cancelando por su propia cuenta, comenta que no pudo cancelar los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2017, en ese sentido le ofrecieron una reestructuración de su crédito, la cual aceptó y firmó contrato en fecha 21 de enero del año 2019, comenta la consumidora que ha ido cancelando al día pero el proveedor le indica que no tiene registro de los meses de diciembre/2019, enero/2020 y febrero/2020, lo cual le resultó extraño porque según comenta son los meses que tiene más ingresos, puesto que ella tiene una librería y afirma haber cancelado dichas cuotas; sin embargo, el proveedor no ha aplicado esos pagos, la consumidora manifiesta que perdió esos comprobantes de pago, ya que en mayo 2020, se inundó su casa a raíz de las tormentas que se presentaron en el país; asimismo, manifiesta que en los meses de la pandemia (marzo, abril y mayo) no se canceló debido a que no tuvo ingresos y se acercó a cancelar hasta en el mes de octubre, la consumidora acepta la mora que existe del mes de junio a la fecha, pero comenta que el proveedor le hace el cobro de esos meses e incluye los de la pandemia, generándole intereses moratorios, cuando según el decreto que se emitió por el gobierno esos meses no podrían generar intereses moratorios.

La consumidora agrega también que en noviembre/2020 se acercó a querer resolver su situación y recibió malos tratos de parte del personal del proveedor, incluyendo insultos y amenazas de cárcel, asimismo comenta la consumidora que 15 días antes de firmar la reestructuración de su crédito, se acercó a cancelar $100 y le indicaron que ese monto le quedaría en una cuenta flotante y se le abonaría en caso que ella presentara en mora, en ese sentido ella consultó al respecto en noviembre y comenta que no encontraron dicho dinero.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 44 letra e) 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 advierte que:

- La señora , suscribió un contrato de mutuo con la proveedora CODEZA DE R.L., por la cantidad de $3,541.21, en fecha 21/01/2019, con el cual se canceló un crédito anterior otorgado a la referida señora, lo cual se comprueba por medio de la fotocopia confrontada del contrato de mutuo celebrado (fs, 7 a 9), y con la factura número de fecha 23/01/2019, a nombre de la señora , en concepto de cancelación de préstamo (fs. 85).
- Que la consumidora cayó en mora desde el mes de marzo de 2020, fecha en la cual comenzó la pandemia, habiéndose acercado a cancelar hasta en el mes de octubre del mismo año, tal como puede observarse en el documento de control de préstamos (fs. 50), pues en el mismo se verifica que no hay movimientos de abonos en el crédito, desde el mes de diciembre de 2019 hasta el mes de noviembre de 2020.
- Que según los registros y estados de cuenta presentados por la proveedora denunciada, no existen pagos en los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020; asimismo, debe señalarse que la consumidora no ha presentado los recibos de pago de los referidos meses, por lo que no puede establecerse que efectivamente se hayan realizado dichos abonos.
- Que en relación al abono por la cantidad de $100.00 que la señora afirma haber realizado, el cual supuestamente se le dijo que quedaría en una cuenta flotante y se le abonaría en caso que ella presentara mora, debe señalarse que de los estados de cuenta de ahorro a la vista, ahorro programado y ahorro aportaciones presentados por la proveedora, en ninguna de las tres cuentas anteriores en la columna

R 78

"créditos" se observa algún pago por la cantidad de $100.00 que la consumidora alega haber realizado; además, debe aclararse que la consumidora tampoco ha agregado al expediente administrativo ningún recibo de pago por dicha cantidad, que acredite que el mismo haya sido realizado (fs. 43 a 49).

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo legal y contractual para realizar los cobros que la consumidora aduce como indebidos, cobros que de conformidad a la documentación que consta en el expediente administrativo, devienen de saldos pendientes por la falta de pago de varias cuotas del crédito, y que consisten en saldo de capital vencido por la cantidad de $130.65, seguro de deuda atrasado por la cantidad de $132.75, capital por la cantidad de $3,109.57, seguro de deuda por la cantidad de $88.50, intereses por la cantidad de $219.66, capital atrasado por la cantidad de $39.21, interés moratorio por la cantidad de $27.47 e intereses vencidos por la cantidad de $434.47, haciendo un total de $4,182.28, que es el saldo pendiente de la deuda total al día 20/09/2023 (fs. 51); por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

Y es que, si bien la consumidora aduce haber realizado algunos abonos que no le fueron reflejados en su historial de pago a préstamo ni en los estados de cuenta, tampoco ha presentado los comprobantes de abono o recibos de pago de los meses que reclama, así como tampoco de los $100.00 que asegura haber cancelado; razón por la cual, se desvirtúa cualquier supuesto de cobro indebido alegado por la consumidora en su denuncia.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita que la proveedora CODEZA DE R.L. *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 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; 18 letra c), 44 letra e), 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 agregado* el escrito firmado y presentado por la señora así como la documentación que con el mismo anexa.

b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista 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 (...)*".

c) *Absuélvase* a la proveedora CODEZA DE R.L. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos 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 (...)"*, con base a lo establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

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

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

OG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador