	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 18/07/2024 Hora: 13:15 a.m. Lugar: distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 214-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		Omnisport, S.A. de C.V.	
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La denunciante manifiesta que <i>"adquirió un juego de sala al crédito con el proveedor OMNISPORT, S.A. DE C.V., por el precio de \$1,100.00 para el plazo de 36 meses, cuyo plazo venció en enero 2021, hace saber que por la pandemia COVID-19 y por motivos de salud, no canceló aproximadamente 4 cuotas, pero cuando reanudó sus pagos, realizaba pagos de hasta dos o tres cuotas, para poder liquidar con el plazo establecido, es el caso que en el mes de enero del 2021 cuando se acercó a cancelar la última cuota, el proveedor le manifestó que aun adeuda una cuota de \$29.43, en concepto de diferido covid19, algo con lo que no está de acuerdo, ya que ella no ha realizado ninguna solicitud por tal concepto y ella expresó al proveedor que lo que deseaba era terminar de cancelar en los 36 meses establecidos y por eso cancelaba más de la cuota, por lo que solicita que la Defensoría investigue el caso"</i>.</p> <p>Según lo manifestado por la consumidora, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC que prescribe: <i>"Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores."</i>, relacionado al artículo 18 literal c) que establece: <i>"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"</i>.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicitó <i>"que el proveedor le realice la anulación del saldo que presenta por diferido covid 19 y se realice la entrega de su respectivo finiquito, ya que no solicitó el beneficio y ha cumplido con las cuotas establecidas"</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"</i>; en relación con el artículo 18</p>			



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*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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 que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

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

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y 88, 140, 151 y 153 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en virtud de lo anterior, en el auto que ordenó el inicio del presente procedimiento dictado a trece horas con dieciocho minutos del día 11/01/2024 (fs. 31-32), se le confirió a la proveedora denunciada un plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que pudiese manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente.

La referida resolución le fue notificada a la sociedad OMNISPORT, S.A. de C.V. en fecha 17/01/2024, mediante notificación directa, según consta en el acta de notificación correspondiente (fs. 33). Mediante el citado acto de comunicación, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio.

Seguidamente, en resolución de las trece horas con diecinueve minutos del día 05/04/2024 (fs. 47), se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

A tenor de lo anterior, la proveedora indiciada intervino en el procedimiento, según detalle a continuación:

En fecha 22/01/2024 se recibió en las oficinas de este Tribunal, escrito y documentación anexa (fs. 34 al 43) firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante el cual contesta la audiencia conferida, señalado que los hechos atribuidos a su poderdante no son ciertos, argumentado que según la reconstrucción de crédito realizada por la mesa financiera, los saldos se encuentran correctos, pues la cuota diferida le ha beneficiado a que el saldo no le incremente, pues caso contrario el crédito otorgado le seguiría otorgando intereses al consumidor, por lo que solicitó que se continuara tramitando el presente expediente según el proceso de ley.

Posteriormente, en fecha 16/07/2024 se recibió en el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, escrito y anexos (fs.59 al 70), presentado por el licenciado \_\_\_\_\_ mediante el cual manifiesta que sobre el saldo pendiente que denuncia la consumidora, por medio de reconstrucción realizada en el área financiera, los saldos se encuentran correctos, ya que a la fecha 16/07/2024, no se presenta saldos pendientes de pago, lo cual comprueba mediante constancia emitida por el departamento de Cobros de Omnisport, asimismo hace de conocimiento de este Tribunal, que en reiteradas veces se ha tratado de contactar con la consumidora para hacerle la entrega del finiquito, sin embargo, no ha sido posible, por lo cual solicita que se absuelva de toda responsabilidad a su representada.



## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 (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 señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor–.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

- a) Copia de Contrato de Venta a plazos de fecha 17/01/2018, a nombre de la señora  
, mediante el cual se le otorga un crédito por \$556.63 por el plazo de 36 meses,





embargo, en meses posteriores, se observó una tendencia constante 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. 3); no obstante, también se observó que la consumidora realizaba en fechas posteriores abonos superiores o adicionales al valor pactado.

Establecido lo anterior, este Tribunal procedió a analizar las condiciones del crédito establecidas en la documentación relacionada, concretamente el monto y fecha de otorgamiento, plazo y tasa de interés nominal, se verificó la aplicación de los pagos efectuados por la consumidora, tomando en cuenta las reglas de cálculo aplicables a los intereses nominales, así como, la respectiva amortización del capital adeudado, todo a la luz de lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC; considerando en consecuencia, los saldos diarios pendientes de cancelar, con base en el año calendario y utilizando la fórmula de cálculo de interés simple siguiente:

$$\text{Interés} = \text{Capital} \times \text{Tasa de Interés} \times \text{Tiempo}$$

En consecuencia, de acuerdo a los abonos anteriormente mencionados, y bajo la aplicación de la fórmula supra relacionada, este Tribunal concluye, los pagos han sido aplicados de manera legítima y por tanto no se advierte la existencia de cobros indebidos.

En otras palabras, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los partes, 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 la sociedad OMNISPORT, 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 cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*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 al haber analizado la información histórica de la cuenta, y revisar los abonos realizados por la consumidora y la aplicación de la tasa de interés aplicada por la sociedad (fs. 5 y 11), no se identificó que la proveedora realizara cobros indebidos en perjuicio de la consumidora. 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 del cobro.

Por consiguiente, en los términos planteados por la denunciante, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a OMNISPORT, S.A. de C.V. por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida.

#### 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**:

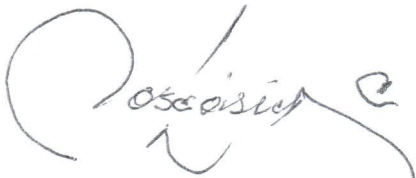
*a) Téngase por recibida* la documentación presentada por el licenciado apoderado general judicial de **OMNISPORT, S.A. de C.V.**, la cual consta de fs. 59 al 70.

*b) Desestimase* 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: "*Queda prohibido a todo proveedor: 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 (...)*".

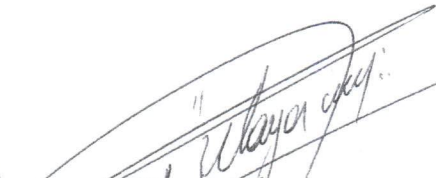
*c) Absuélvase* a la proveedora **OMNISPORT, S.A. de C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de la presente resolución.

*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, Distrito de San Salvador.

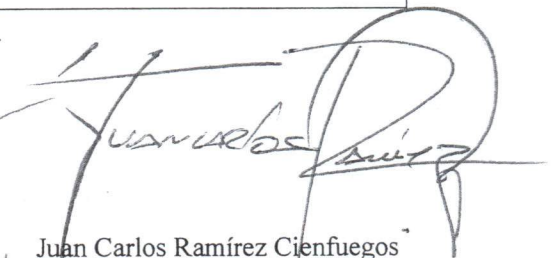
*e) Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



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.**

*PR/ym*



Secretario del Tribunal Sancionador

Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or introductory paragraph.

Second block of faint, illegible text, appearing to be a main body of content.

Third block of faint, illegible text, continuing the main body of content.

Final block of faint, illegible text at the bottom of the page, possibly a conclusion or footer.