	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/07/2024 Hora: 13:03 Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 744-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO ABANK, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 28/01/2021, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que: <i>“que tiene 2 contratos vigentes uno por el monto de \$500 con referencia el cual vence en fecha 09/13/2021, y el otro por el monto de \$1,422.00 con referencia , el cual vence en fecha 01/24/2022. Manifiesta que no pudo cancelar en los meses de la pandemia pero cuando se retoman los pagos, el consumidor se acerca a la Agencia le indicaron que le habían unificado los 2 créditos y el consumidor manifiesta que no firmó ningún documento, dicha situación le ha perjudicado ya que el monto adeudado es mayor a la original cuando tenía los créditos independientes.”</i> (sic).</p> <p>El día 28/01/2021 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada por medio de 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. 26 y 27). Posteriormente, en fecha 05/03/2021 el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 59).</p> <p>El 22/03/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 26/03/2021 —fs. 67—; sin embargo, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, tal como consta a fs. 68. No obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo audiencia, estableciéndose la sesión para el día 26/04/2021, notificando a la proveedora en fecha 20/04/2021 —fs. 74—, la cual, fue suspendida por solicitud de las partes, tal como consta en acta de resultado de conciliación a fs. 80. Finalmente, en fecha 14/05/2021, se notificó a la denunciada, la audiencia programada para el día 17/05/2021 —fs. 86—, dando como resultado la incomparecencia de las partes, tal como consta a fs. 87, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo establecido en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, siendo recibido en esta sede administrativa en fecha 16/06/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			

El consumidor solicitó “*que el proveedor elimine esa unificación y se le respeten los contratos independientes que ya tenían, con referencias* y *De conformidad con los artículos 4 literal e) y 43 literal e) todos de la Ley de Protección al Consumidor*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 90 y 91—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados.*”

Respecto de la infracción señalada, se tiene que, 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* en la prestación de los servicios, según 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, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e 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 lo que se detalla a continuación:

En fecha 09/10/2024, se recibió escrito (fs. 97 y 98) firmado por el licenciado en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora BANCO ABANK, S.A., por medio de la cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en resolución que antecede, en dicho escrito el referido profesional expuso, en síntesis, los argumentos siguientes:

“Es importante aclarar, que con motivo de cambio del sistema principal del Banco (core bancario), el día 19/06/2020 fueron migrados los saldos bajo una nueva referencia la cual sustituyó completamente las referencias anteriores (y), sin embargo, no se modificó ni afectó los saldos ni las condiciones de contratación, especialmente en lo relacionado al cobro de intereses.

*Con respecto a la cuota de pago, el cliente pagaba semanalmente \$24.67 en una y \$8.80 en la otra, haciendo un total de \$33.47, y luego de la migración cancelaba cuota semanal de \$32.88, es decir, la cuota fue menor, principalmente por una reducción de tasa que el Banco realizó en favor del cliente, como se puede ver en folios 39 y 48 del expediente, las tasas de los créditos contratados eran del 88.42% y 91.48% anuales respectivamente y como se puede evidenciar en el Estado de Cuenta de fecha 19/01/2021 que se encuentra agregado al folio 6 del mismo expediente, la tasa de interés se redujo a un 62% anual en beneficio del cliente. De igual forma, en la fase de avenimiento se explicó esta situación, según correo por parte del Banco al personal técnico de defensoría, y que corre agregado a folios 29 y 30 del expediente del presente proceso. Así también se presentaron copias de los expedientes completos, así como Estado de cuenta con el detalle de movimientos donde se puede evidenciar que el señor
cayó en mora desde marzo del año 2020.*

(...) En este contexto, y ante la mora en el pago por parte del cliente, resulta lógico el aumento de la deuda por intereses corrientes, lo cual no constituye una ilegalidad o falta de cumplimiento de las condiciones pactadas por parte del Banco, sino más bien, por un incumplimiento contractual por parte del cliente.

*Asimismo, es de considerar que el Banco estuvo anuente en la etapa de conciliación a brindar una alternativa de solución al cliente, según consta en el acta de resultado de conciliación de fecha 26 de abril de 2021, la cual se encuentra agregada a folio 80 del expediente, en la cual se suspendió la audiencia, ya que se buscaría una alternativa de solución para llegar a un acuerdo de pago, mismo que se brindó al cliente en días posteriores, sin embargo, el cliente manifestó que se encontraría fuera del país y que a su regreso firmaría un refinanciamiento, el cual no se formalizó ya que no se volvió a tener contacto con él. Esto último se hizo de conocimiento de la técnica de la Defensoría
a través de correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2021.*

Desde esa fecha, se ha intentado contactar al consumidor sin éxito, razón por la cual no fue posible llegar al cuerdo de pago solicitado en audiencia conciliatoria (...).

Finalmente, bajo el principio de buena fe establecido en el artículo 9 de la Ley de Procedimientos Administrativos, y en vista que el cliente se encuentra ilocalizado y que por el tiempo que ha transcurrido, la deuda ya se encuentra en cartera “irrecuperable” se procedió a liquidar la totalidad de los saldos pendientes que el señor poseía con este Banco” (sic).

Asimismo, adjuntó poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa (fs. 99 al 102), y documentos que ofrece como prueba (fs. 103 al 106). Finalmente, señaló lugar y medio técnico para recibir notificaciones.

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 nuestros).

Dicho esto, el art. 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 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 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, consistente en:

1. Fotocopia confrontada de planes de pago extendidos por la sociedad denunciada del crédito con fecha de contratación 31/03/2020, a nombre del consumidor denunciante (fs. 3 al 5, 56 y 57).
2. Fotocopia confrontada de estados de cuenta de préstamos del consumidor emitido por la proveedora BANCO ABANK, S.A., en fechas 19/01/2021, 10/02/2021 y 26/04/2021 con número de referencia (fs. 6, 7, 55 y 79).
3. Fotocopia confrontada de pagarés sin protesto a favor de la denunciada (fs. 8, 16, 39 y 48), con fechas 20/02/2020 y 09/10/2019 respectivamente, los cuales sustentan la obligación de pago del consumidor en virtud de los préstamos personales.
4. Fotocopia simple de tablas de amortización a nombre del consumidor, emitido por BANCO ABANK, S.A. DE C.V., con número de referencia y (fs. 9 al 12, 17 al 20, 41, 42, 50 y 51).
5. Fotocopia simple de cartas de otorgamiento de préstamo personal de fechas 20/02/2020 y 09/10/2019, por medio de las cuales se le comunicó al señor el otorgamiento de créditos por el valor de \$1,400.00 dólares y \$500.00 dólares, y las condiciones

generales de los mismos. Con dichos documentos se comprueba la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 13, 21, 39 vuelto y 49).

6. Finiquito emitido por la proveedora BANCO ABANK, S.A., de fecha 08/05/2024, mediante el cual se hace constar que el crédito otorgado al consumidor con referencia se encuentra cancelado en su totalidad (fs. 103).
7. Impresión de correo electrónico de fecha 18/05/2021, enviado por el licenciado al técnico responsable de tramitar el presente caso en fase de conciliación, en el cual se informaba la propuesta de refinanciamiento al consumidor (fs. 104).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

La **relación contractual** existente entre el consumidor y la sociedad BANCO ABANK, S.A., en virtud del otorgamiento de dos préstamos personales por parte de la sociedad denunciada (fs. 13, 21, 39 vuelto y 49), por el valor de \$500.00 dólares y \$1,400.00 dólares.

Establecida la relación contractual en virtud de servicios de dos préstamos personales, así como las características de este, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

i) Ha quedado establecido según copia confrontada de planes de pago, estados de cuenta emitidos por BANCO ABANK, S.A., a nombre del consumidor, con fechas 19/01/2021, 10/02/2021 y 26/04/2021 (fs. 3 al 5, 56, 57, 6, 7, 55 y 79) que no se modificó ni afectó los saldos ni las condiciones de contratación, específicamente en lo que concierne al cobro de intereses, por el contrario consta que la sociedad denunciada aplicó una reducción en favor del consumidor, quedando la nueva tasa en 62.00%.

ii) Consta en cartas de otorgamiento de préstamo personal emitida por la proveedora BANCO ABANK, S.A., de fechas 20/02/2020 y 09/10/2019 (fs. 13, 21, 39 vuelto y 49), se acredita que las tasas de los créditos contratados en un primer momento por el consumidor eran del 88.42% y 91.48% anuales respectivamente.

iii) Según se ha establecido en estados de cuenta con el detalle de movimientos (fs. 55 al 57), se evidencia que el consumidor incurrió en mora desde el mes de marzo del año 2020, en ese sentido el aumento en la deuda por intereses corrientes no constituye incumplimiento contractual de parte de la

proveedora denunciada tal como ha sido denunciado, sino más bien por parte del señor

iv) Conforme a la impresión de correo electrónico (fs. 104 al 106), se estableció la propuesta de refinanciamiento que la proveedora realizó al consumidor, sin embargo, la misma no fue firmada. Finalmente, según consta en finiquito (fs. 103), el crédito con referencia fue cancelado en su totalidad, por lo que no existen saldos pendientes por parte del consumidor a la sociedad denunciada.

En tal sentido, se ha evidenciado, que la proveedora no ha realizado de forma arbitraria aumento en las tasas que originalmente fueron pactadas con el consumidor, por el contrario, ha cumplido sus obligaciones respecto del producto financiero otorgado.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, en principio las tasas pactadas por el consumidor eran de 88.42% y 91.48%, y que posteriormente a la migración por cambio de sistema de la proveedora correspondía a 62.00%. Además, se ha establecido que el consumidor desde el mes de marzo del año 2020 cayó en mora, lo que aumentó la deuda por intereses corrientes, es decir, el denunciante incumplió las fechas de pagos, ello se traduce en una mayor aplicación de intereses y una menor amortización de capital. También, se ha comprobado que la denunciada sí ha brindado los servicios conforme a los términos contratados, cumpliendo con sus obligaciones conforme a las características del producto financiero contratado, tal es el caso de incluso haber propuesto un refinanciamiento al consumidor, hasta cancelar en su totalidad el crédito objeto de reclamo. En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados por el consumidor.

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).

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

En conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora denunciada un incumplimiento contractual de los servicios financieros prestados, siendo procedente *absolver* a BANCO ABANK, S.A., por la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor
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.

VIII. DECISION

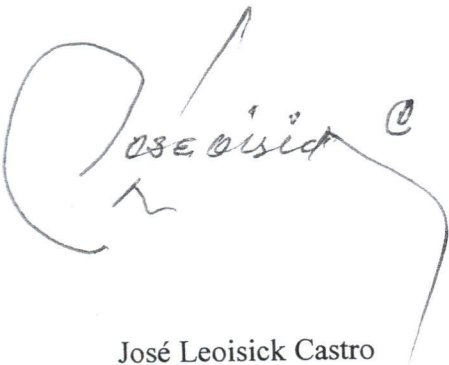
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado, licenciado (fs. 97 y 98); y *por agregada* la documentación anexa con el mismo (fs. 99 al 106).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor
, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO ABANK, S.A., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, respecto de la denuncia presentada por el señor


conforme al análisis desarrollado en el romano 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.

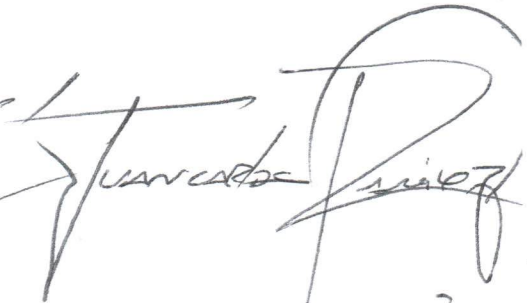
e) *Notifíquese.*



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.

00/



Secretario del Tribunal Sancionador

