	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/07/2024 Hora: 11:45 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1884-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 18/11/2020 el consumidor, expuso en su denuncia que: "(...) tiene una tarjeta de crédito y 2 extra financiamiento con el Banco Cuscatlán; comenta el consumidor que quería cancelar las 3 cosas, le indicaron que tenía un extra financiamiento de covid, porque se retrasó en el mes de abril/2020, le indicaron que tuvo otro atraso en el mes de junio y al final sumaron \$368 en los que incluía membresía por \$65, la cual se revirtió por ser cobro indebido; en ese sentido le indicaron que debía \$303. El consumidor manifiesta que al parecer el Banco cobro intereses moratorios en los meses en que se suspendían los pagos, ya que el que se atrasó unos días en el pago, interés que no se debía haber cobrado. Posteriormente, el consumidor, pidió detalle de lo que se debía, porque su intención era cancelar la tarjeta de crédito y 1 extra financiamiento; le indicaron que debía \$462.11 (extra financiamiento) + \$699.17 (tarjeta de crédito), haciendo un total de \$1,040.56, el cual fue cancelado por el consumidor y presenta los comprobantes de pago; en ese sentido dejaba a cero su tarjeta de crédito número ***** y cancelaba totalmente un extra financiamiento con numero de referencia ***** en ese sentido, el consumidor queda únicamente con la obligación de cancelar su otro extra financiamiento con referencia ***** el consumidor manifiesta que lleva esa obligación al día y presenta comprobante de pago de fecha 12/11/2020 por un monto de \$30.33 indicando que este día fecha 18/11/2020 toca cancelar la otra cuota y efectivamente comenta que se acercará a cancelar para no generar interés. El consumidor comenta que posteriormente recibe un estado de cuenta del Banco donde se refleja un pago de contado de \$365.54 en su tarjeta de crédito número ***** el consumidor pide una explicación al Banco de ese detalle, ya que el cancelo su tarjeta en totalidad en fecha 13/10/2020 por un monto de \$699.17" (sic).</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían vulnerar lo establecido en los siguientes artículos de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–: "Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e. Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...) Art. 18.- Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros</p>			



*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 (...) Art. 19.- Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...) Art. 20.- Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas: b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente (...) Art. 26-A.- Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales”.*

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según se hizo constar en acta de resultado de conciliación (f. 91).

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas y cincuenta y seis minutos del día 20/10/2023 (fs. 94-96).

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

El consumidor solicitó: *“(...) una explicación por parte del Banco, de ese monto reflejado en su cuenta como pago de contado, ya que el cancelo dichas obligaciones, en ese sentido solicita su finiquito de cancelación y que el Banco deje de realizar ese cobro por haberse cancelado en su totalidad”* (sic).

### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio —folios 94 al 96—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC que determina: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: g) No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece”* (los resaltados son propios).

En concordancia con lo anterior, el artículo 4 de la LPC contempla los derechos básicos e irrenunciables de todo consumidor, entre los cuales se encuentra el descrito en la letra c) de dicha disposición: *“Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación”*.

Asimismo, el artículo 27 de la LPC regula la obligación general de información que manda a todos los proveedores de bienes y servicios a proporcionar a los consumidores toda la información necesaria y atinente a la contratación, dependiendo del bien o servicio que ponen a disposición del público, pero el artículo 19 letra g) de la misma normativa, determina un mandato especial para los proveedores de servicios financieros: *“Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece”*.

Este Tribunal, mediante resolución definitiva de las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día tres de febrero de dos mil doce, en el procedimiento referencia 1535-09, señaló que el derecho a la información se configura como un *derecho esencial de los consumidores*, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión. El tema adquiere relevancia en relación a los derechos reconocidos a los consumidores, por cuanto su debida información potencia que aquéllos conozcan las características de los bienes o servicios que el mercado les ofrece y de esa manera garantizar su libertad de adquirirlos o no. En consecuencia, es preciso que tanto los proveedores como los consumidores conozcan las características esenciales de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, lo que permitirá que éste funcione adecuadamente.

El irrestricto cumplimiento del derecho a la información, se vuelve de suma importancia en el ámbito de los servicios financieros, y es por ello que el legislador contempló un apartado específico de obligaciones especiales para los proveedores de este tipo de servicios en el artículo 19 de la LPC, garantizando la tutela efectiva del derecho a la información en el ámbito del Derecho de Consumo, mandando a los proveedores a proporcionar la información y explicaciones solicitadas por el consumidor, en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda.

Una vez determinado lo que implica el contenido del artículo 19 letra g) de la LPC con relación al artículo 42 letra g) de la misma normativa, en caso de determinarse que se ha configurado la comisión

de la referida infracción en perjuicio de los derechos de los consumidores, se sancionaría con una multa de hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria de acuerdo al artículo 45 de la LPC.

#### 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:

**A.** El día 22/11/2023 se recibió escrito (folios 99-102) firmado por el licenciado

en su calidad de Apoderado General Judicial, de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., contestó en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución de inicio, solicitó la caducidad de procedimiento administrativo sancionatorio, ofertó medios probatorios, así mismo expuso los siguientes argumentos:

*“Falta de configuración de la infracción contenida en el art. 42 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a lo establecido en el artículo 19 letra g) del mismo cuerpo normativo. Ahora bien, la conducta antes mencionada pretende ser castigada porque presuntamente mi representada no proporcionó información al consumidor sobre los referidos productos financieros en los términos requeridos en los art. 19 letra g) y 42 letra g), ambos de la LPC. esto es, de forma clara, veraz y oportuna. Al respecto, manifestamos que el banco ha emitido oportunamente los estados de cuenta en los que se reflejaron dichos movimientos, por lo que el consumidor sí tuvo conocimientos en todo momento de alivio financiero que fue otorgado por el Banco (véase folios 67 y 69).*

*(...) Somos enfáticos en mencionar que, debido al carácter extraordinario de la Pandemia por COVID-19, el Banco brindó alivio financiero a los clientes que no podían realizar sus pagos de los plazos establecidos, pues es un hecho notorio que una gran parte de la población sufrió afectaciones económicas. Dicho alivio financiero, como lo hemos señalado, si fue informado de manera oportuna al cliente por medio del Estado de Cuenta respectivos, los cuales, de conformidad con el art. 24 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito deben contener, entre otros elementos, el saldo anterior, importes de las operaciones de abonos y cargos del periodo y saldo actual.*

*(...) No omitimos mencionar que el personal del Banco se encuentra debidamente capacitado para brindar la información que sea requerida por sus clientes, ya sea de forma escrita o verbal. En el expediente no consta evidencia de algún requerimiento efectuado por el consumidor ante el cual no se hubiese proporcionado la información correspondiente, como es alegado en la denuncia”.*

**B.** Posteriormente, se pronunció la resolución del día 24/02/2024 (fs. 109 al 111), mediante la cual se resolvió sin lugar la supuesta caducidad alegada por el apoderado del Banco, y se abrió a pruebas el

presente procedimiento. En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 28/02/2024 (fs. 114-117), el referido apoderado de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., ratificó los argumentos esgrimidos en el escrito anteriormente relacionado, y ofrece la prueba que ya consta agregada al presente procedimiento.

En virtud que todos los alegatos expuestos 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”*** (resaltados son propios).

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 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”* (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 señalada en el artículo 42 letra g) 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. Fotocopia confrontada de estados de cuenta con fechas de corte desde el 18/03/2020, hasta el 18/12/2020 (fs. 66-74).
2. Fotocopias de recibos de pago extrafinanciamiento de fecha 18/08/2020, 18/09/2020 y 18/10/2020 (fs. 5-6, 17-18, 24-25).
3. Fotocopia de comprobante de pago emitido por la proveedora (f. 7, 14, 15, 19 y 24 vuelto)
4. Fotocopia de informe de movimiento de tarjeta de crédito (fs. 9, 10, 12-13, 20-22).
5. Fotocopia confrontada de Información Sobre Saldo de Tarjeta de Crédito (fs. 8, 11 y 23).
6. Reconstrucción de estados de cuenta de tarjeta de crédito realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del consumidor (fs. 75-83).

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

**A.** la proveedora se le imputa la posible comisión la infracción calificada como leve prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC, por: *“No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece”*, relacionado a lo preceptuado en el artículo 19 letra g) de la misma normativa. En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La relación de consumo de servicios financieros que vincula a los intervinientes, la cual se tiene acreditada por medio de la fotocopia de estados de cuenta emitidos por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. a nombre del denunciante.

2. Que según la reconstrucción de estado de cuenta de tarjeta de crédito se concluyó que: *“Al finalizar reconstrucción no se determinaron cobros indebidos por parte del proveedor pero parte consumidora manifiesta no estar de acuerdo con el proveedor porque cuando él se presentó en octubre de 2020 a pagar la totalidad de su tarjeta le dijeron que debido a que él quería pagar de contado que pagara US\$ 699.17 del saldo de tarjeta para dejar a cero y quedaría pendiente solamente de pagar el extrafinanciamiento del cual pagaba una cuota de US\$ 30.33, y no le quedarían saldos pendientes*

*pero no le informaron que aún le quedaba pendiente de pago de US\$ 365.54 porque ese mismo mes el proveedor elimino los diferimientos y por lo tanto devolvieron al saldo de capital e intereses el valor que le habían disminuido cuando aplicaron el alivio financiero en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020. El consumidor pensaba que solo debía el extra por lo que comenzó a realizar abonos dirigidos al extra y comenzó a acumular recargo por incumplimiento de pago, los intereses fueron aumentando. Posteriormente el consumidor dejó de pagar las cuotas dirigidas al extra porque ya no le permitían pagar solo la referencia del extra y le decía que su saldo era mayor porque tenía saldos en mora con lo que él no estuvo de acuerdo y dejó de pagar”.*

De lo anterior, es preciso recalcar que no fue agregado junto con su denuncia ningún tipo de documentación en la que se pueda advertir que la proveedora puso a disposición del consumidor información inexacta, o no verídica, de manera que este Tribunal no cuenta con respaldo probatorio alguno —ni siquiera a título indiciario—, para determinar que la denunciada incurrió en la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra g) en relación al mandato especial de los proveedores de servicios financieros establecido en el artículo 19 letra g), ambas disposiciones de la LPC.

**B.** 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).

**C.** 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 la denunciada la efectiva comisión de la infracción administrativa que se le imputaba calificada como leve y prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC, por: “*No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece*”, relacionado a lo preceptuado en el artículo 19 letra g) de la misma normativa, siendo procedente *absolver* a BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la supuesta comisión de la infracción que se le imputaba, respecto de los hechos denunciados por el señor

#### VIII. DECISIÓN

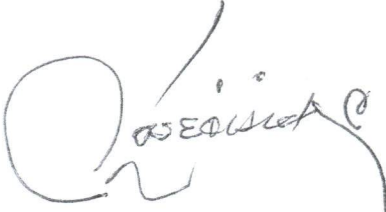
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 19 letra g), 27, 42 letra g), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal

#### RESUELVE:

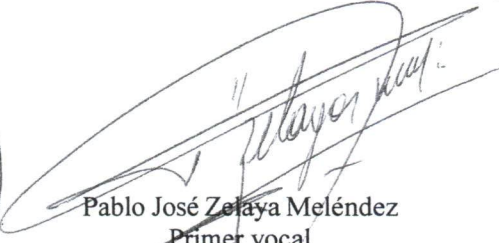
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC por: “*No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece*”, en relación al artículo 19 letra g) de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g), ambas disposiciones de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_ conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *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.



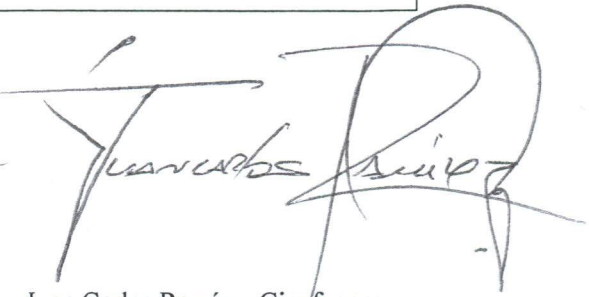
d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



José Leoisick Castro  
Presidente



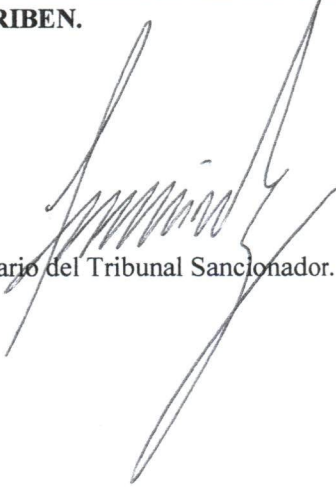
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LM//MP



Secretario del Tribunal Sancionador.

