

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/11/2024 Hora: 13:05 Lugar: Distrito de San Salvador	Referencia: 660-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. (NIT:		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 16/02/2021, el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual manifestó: <i>“ser titular de la cuenta tarjeta de crédito No. _____ en la que reclama cobro injurioso o coactivo al grado de haberle traído como consecuencia la pérdida de su empleo, debido a las gestiones de cobro del proveedor pues llamaban a su trabajo en varias ocasiones dejando mensajes a la secretaria haciéndole saber que se encontraba en mora y que me diera el mensaje que me presentara a pagar, de igual forma llamaban a la empresa y dejaban grabaciones en los cuales decían que su persona estaba en mora, le llamaron incansables ocasiones en su empleo la atención, indicándole que debía hacer saber al proveedor que el lugar de trabajo no era el indicado para hacer el cobro. Lo anterior se lo hizo saber al proveedor, juntamente con la anticipación de que si perdía el empleo por su causa, menos iba a poder responder por la deuda. Actualmente, existe un acoso le llaman desde tempranas horas, hasta la noche, incluso sábados y domingos, entre las 5 a 10 veces por día. Algunas de ellas son amenazantes, desagradables. Consumidor dice que el perjuicio causado por el proveedor fue tanto y sigue a la fecha que aun pagando en los puntos express seguían las llamadas justificándose que no tenían actualizada la información. Agrega que además, le llaman constantemente al teléfono de su padre, persona adulta mayor, ocasionándole deterioro de la salud, quien ha tenido necesidad de asistir al médico debido al stress que estas personas ocasionan y que no les importa la salud de los clientes”.</i></p> <p>En fecha 16/02/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le 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 (folios 6 al 18). Posteriormente en fecha 17/03/2021 —folio 19—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria, notificando a la proveedora en fecha 25/05/2021 de la audiencia de conciliación programada para el día 31/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 30), se hizo constar la 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 LPC, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibiendo en este Tribunal en fecha 07/06/2021.</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó “*que el proveedor corrija su forma de cobro y ejerza la función a la que tiene derecho sin causarle más daño del ya causado. Artículos 18 literal f) y 44 literal e) Ley de Protección al Consumidor y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de fecha 21/02/2024 —folios 33 y 34—, se le imputa a la proveedora denunciada la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”; en relación al artículo 18 letra f) de la LPC: “*Queda prohibido a todo proveedor: (...) f Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de dicho cuerpo normativo, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, a efectos de determinar la existencia o no de una práctica abusiva; y en segundo lugar, las motivaciones de la proveedora para realizar los cobros al consumidor y la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tales gestiones de cobro; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción referida en el párrafo precedente.

Así, la prohibición regulada en la letra f) del artículo 18 de la LPC, se dirige no solo a evitar gestiones difamatorias e injuriantes, sino a que los acreedores o gestores de cobro no utilicen medidas abusivas, tales como la coacción física o moral que atenten contra el deudor, inclusive en la privacidad de su hogar. Lo anterior, implica que los proveedores tienen prohibido emplear mecanismos o procedimientos de cobranza que afecten el honor o involucren tratos abusivos que dañen al consumidor que se reputa deudor.

En ese orden, si bien la empresa acreedora o, en su defecto, la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultada a emplear los medios legales necesarios para lograr se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultada a emplear mecanismos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral, su imagen o incluso a terceros; por el contrario, el contenido de los medios o correspondencia debe ser redactado en forma respetuosa, informativa y concisa, es decir, no debe incluir elementos difamatorios o injuriantes, ni calificativos denigrantes.

En consecuencia, para que se configure la referida infracción, es necesario que se acredite, mediante los medios probatorios pertinentes y conducentes, la utilización directa o por terceros contratados por la proveedora denunciada, de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo en perjuicio del consumidor, en la gestión de cobros.

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 denunciada, pues en resolución de fs. 33 y 34 se le concedió el plazo de días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual les fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 28/02/2024, según acta de fs. 35.

1. Posteriormente en fecha 13/03/2024 se recibió escrito firmado por la licenciada _____, en su calidad de apoderada general judicial con cláusulas especiales de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.—folios 37 al 39—, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, manifestando que no existe ningún medio de prueba ni indicios con fuerza probatoria en el expediente administrativo que permitan afirmar que su representada haya realizado las conductas que afirma el consumidor. Agregó que, la presunción de inocencia opera como derecho y garantía constitucional a favor de su mandante, así como es imprescindible la existencia de cada uno de los elementos objetivos y subjetivos del tipo infractor.

Continúo manifestando que, al no existir prueba de cargo de la ocurrencia del tipo infractor que se atribuye a su representada, la única decisión legal esperada de parte de este honorable Tribunal es que en resolución final se absuelva del cometimiento de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra f) ambos de la LPC. Finalmente, señaló medio técnico para recibir actos de comunicación, así como agregó poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa (fs. 40 al 46).

2. Mediante resolución del 08/04/2024 —folio 47— se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en legal forma a la proveedora el 25/04/2024 —folio 49— etapa en la cual el día 06/05/2024 se recibió escrito (fs. 50 al 52) firmado por la licenciada _____, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución que antecede, manifestando que ratifica el sentido de la contestación efectuada por su representada en escrito de contestación con fecha 13/03/2024, porque se mantiene el hecho de que no existe ningún medio de prueba en el presente expediente administrativo que permita declarar a su mandante, responsable de los hechos denunciados.

De igual manera, la referida profesional solicitó el otorgamiento de un traslado, de conformidad al artículo 110 de la Ley de Procedimientos Administrativos, que prescribe: "*La Administración Pública, una*

vez que haya instruido los expedientes e inmediatamente antes de la resolución o, en su caso, del informe de los órganos consultivos, pondrá las actuaciones a disposición de los interesados para su consulta y les concederá un plazo común, no superior a quince días ni inferior a diez, para que hagan sus alegaciones y presenten los documentos y justificaciones que estimen pertinentes”. Arguyo que, tal fase tiene lugar al finalizar la etapa de prueba del procedimiento, y que el traslado solicitado es esencial para los interesados en el procedimiento administrativo sancionador, con posterioridad a la etapa probatoria y antes de la resolución final. Así mismo, manifestó que la omisión de la referida etapa equivale a la ausencia de unas de las fases esenciales del procedimiento que garantiza el derecho a la defensa.

Finalmente, acoto que de ser presentados alegaciones y/o elementos de prueba por parte del consumidor denunciante, o en caso de haberse obtenido de forma oficiosa hechos, argumentos o medios de prueba novedosos, sobre la base del artículo 110 de la Ley de Procedimientos Administrativos, así como del derecho de defensa, audiencia y de la jurisprudencia, se pongan las actuaciones a disposición de su representada, entregando copia digital de las mismas por los medios señalados para ser notificados, junto con el otorgamiento de un plazo de diez a quince días hábiles para que su mandante realice alegaciones y presente documentación y justificaciones que estime pertinente antes de emitirse la resolución final del presente procedimiento.

3. Asimismo, por medio de resolución de las trece horas con tres minutos de fecha 19/08/2024 —folio 53— se confirió traslado a las partes, para que incorporasen prueba que acredite el cometimiento o no de los supuestos cobros injuriantes objeto de controversia, para lo anterior se les otorgó el plazo de diez hábiles, la cual fue notificada en legal forma el 16/09/2024 —folio 54 y 55—, plazo en el que en fecha 30/09/2024 se recibió escrito (fs. 56 al 60) firmado por la licenciada _____ a través del que evacuo el requerimiento solicitado, agregando prueba documental y de reproducción relacionada a las gestiones de cobro realizadas por su representada al consumidor (fs. 61 al 65). Finalmente reiteró solicitud de otorgamiento de un eventual traslado, de conformidad con el artículo 110 de la LPA.

4. Ahora bien, respecto a la solicitud de traslado realizada por la apoderada de la denunciada, este Tribunal estima conveniente realizar las siguientes consideraciones:

En el presente caso en particular, de la lectura de la disposición se concluye que se trata de una etapa del proceso administrativo común, que puede abrirse o no, ya sea que se cumpla con la condición establecida en la misma disposición, que regula en su inciso segundo: “(...) *Se podrá prescindir del trámite de audiencia, cuando no figuren en el expediente ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que los aludidos por el interesado*”.

El supuesto para prescindir de la audiencia es cuando para la emisión de la resolución final no se tengan en cuenta otros hechos o alegaciones y pruebas distintos a los dichos y aportados por el solicitante. En ese sentido, al existir una excepción para la realización de tal audiencia nos indica que no es una etapa esencial

de los procedimientos administrativos, ya que de serlo el legislador la hubiera establecido con carácter imperativo, por lo que su falta, al configurarse el supuesto de excepción, no puede generar ausencia de una de las fases esenciales del procedimiento que garantizan el derecho de defensa.

Por todo lo anterior, este Tribunal declara *no ha lugar* la solicitud de traslado, planteada por la apoderada de la proveedora denunciada.

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 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 —por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor—.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de estado de cuenta del consumidor (fs.4), emitido por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en fecha 19/02/2021 del número de cuenta

2. Constancia emitida por la proveedora BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A. (fs. 61 al 63), en fecha 26/09/2024 por medio de la cual se acredita que el crédito con referencia presentó mora durante su vigencia y que ha sido cancelada a la fecha.

3. Constancia emitida por la proveedora (fs. 64), de fecha 26/09/2024, con la cual se evidencia el otorgamiento realizado por el consumidor a la proveedora de números telefónicos de contacto, así como dirección de correo electrónico.

4. CD-ROM (fs. 65) que contiene grabación de gestiones de cobro realizadas por la proveedora al consumidor, en virtud de la tarjeta *mastercard black*.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. A la proveedora se le imputa el posible cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: (...) f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro*”.

En consecuencia, del elemento probatorio que obra en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

La existencia de una obligación de pago de parte del señor para con la proveedora BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A., tal obligación tiene su origen en el crédito con referencia adquirido por el consumidor.

El estado en que se encontraba el crédito de la tarjeta “MASTERCARD BLACK”, al momento de interposición la denuncia: según el estado de tarjeta de crédito con cuenta N° del cual es titular el señor mismo que fue confrontado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —Oficina Central—, con fecha de corte

19/02/2021 (fs. 4), especifica que el pago mínimo que debía realizar el consumidor correspondía a la cantidad de \$720.86 dólares.

Por otra parte, según constancias emitidas por la denunciada con fecha 26/09/2024 (fs. 61 al 64), especifican que: (i) el crédito con referencia [redacted] presentó mora durante su vigencia y que la misma ha sido cancelada; (ii) el otorgamiento de medios de contacto realizado por el consumidor a la denunciada.

Finalmente, con las grabaciones de llamadas no fue posible determinar que la proveedora, haya realizado gestiones de cobro injuriantes al consumidor.

B. Ahora bien, de los hechos que han sido acreditados con la documentación incorporada como prueba en el presente expediente, se ha comprobado la relación de consumo entre los intervinientes en razón de la tarjeta de crédito “*MASTERCARD BLACK*”, según estado de cuenta de la misma, se verificó que el pago mínimo a realizar por el consumidor correspondía a la cantidad de \$720.86 dólares, con fecha límite de pago 16/03/2021, asimismo que dicho crédito presentó mora durante su vigencia. Por otra parte el otorgamiento de medios de contacto realizado por el consumidor tales como números de teléfono y correo electrónico, así como las gestiones de cobro realizadas dentro de la normalidad, y de lo anterior no es posible acreditar que la denunciada esté realizando cobros que puedan adolecer de ser injuriantes.

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).

En conclusión, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados, la legislación aplicable y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en

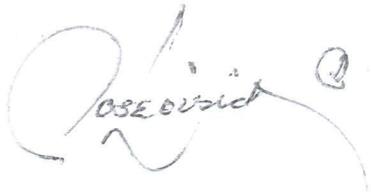
este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra f) de la misma ley, que regula como una práctica abusiva y prohibida: “(...) f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”, en consecuencia, en los términos planteados por el denunciante, este Tribunal no identificó la existencia de cobros injuriantes, siendo procedente *absolver* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18, 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 recibido el escrito presentado por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., a través de su apoderada, licenciada (folios 50 al 52).
- 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”, con relación al artículo 18 letra f) de la misma ley, respecto de la denuncia presentada por el señor
- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la supuesta comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, con relación al artículo 18 letra f) de la misma ley, respecto de la denuncia presentada por el señor conforme al análisis expuesto 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



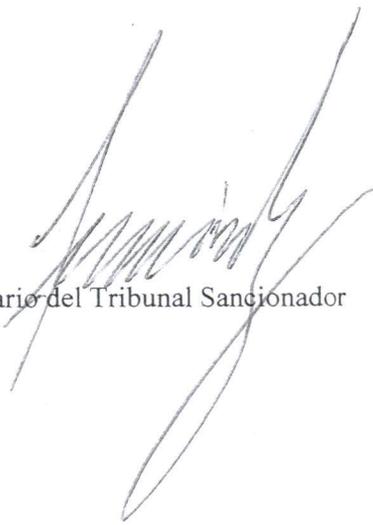
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OO/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

