

807-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:**

Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cuarenta y ocho minutos del día nueve de febrero de dos mil diecisiete.

El día trece de julio de dos mil dieciséis, se presentó escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_ en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de \_\_\_\_\_, por medio del cual subsana la prevención hecha en el auto que antecede y por medio del cual manifiesta que en el apartado de servicios adicionales del contrato, constan los términos del extrafinanciamiento otorgado al consumidor, además de aclarar que dicho servicio es diferente al "intrafinanciamiento" que alega el consumidor, presentando la respectiva documentación.

Tener por cumplida la prevención efectuada mediante el auto de las once horas con veintidós minutos del día dieciocho de noviembre de dos mil catorce; y por agregada la documentación que adjunta de folios 77 al 82.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, se hacen las consideraciones siguientes:

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_

contra \_\_\_\_\_, por supuesta infracción al artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito –en adelante LSTC-.

I. El consumidor expuso en su denuncia que en el mes de abril de dos mil doce, recibió una llamada telefónica de parte del banco informándole sobre la aprobación de una tarjeta de crédito con un límite de ochocientos dólares (\$800.00), la cual incluía como beneficios, cinco mil puntos de bienvenida canjeables en premios y realizar retiros de efectivo sin recargos ni comisiones al pagar de contado.

Asimismo, alegó que el día ocho de septiembre de dos mil doce, se presentó a la agencia \_\_\_\_\_, con el objeto de solicitar sus estados de cuenta pues

no los recibía en su domicilio, comunicándole el representante de la proveedora, que su cuenta se encontraba en mora, y que tenía un “intrafinanciamiento”, acotando que la proveedora no había realizado ninguna gestión de cobros por mora en relación a dicho crédito, y que la información proporcionada al momento de contratación era de realizar retiros en efectivo sin comisiones al pagar al contado.

Por lo anterior, el consumidor solicitó la exoneración del pago de intereses, comisiones o recargos, ya que la proveedora no le enviaba los estados de cuenta a su domicilio, aunado que, nunca contrató el servicio de “intrafinanciamiento” de parte de la proveedora.

El consumidor incorporó a su denuncia fotocopia de estados de cuenta de la tarjeta de crédito número

, con fechas de corte correspondiente a los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del año dos mil doce (folios 9 al 13), en la cual se hacen constar el número de cuotas intrafinanciamiento, recargos por cuotas vencidas e intereses corrientes aplicados.

Por su parte, la proveedora denunciada por medio de su apoderada contestó en sentido negativo los hechos denunciados por el consumidor, alegando que éste se presentó a solicitar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito objeto de reclamo luego de cinco meses de haber sido entregada y utilizada por él mismo, lo cual denota irresponsabilidad de parte del consumidor en el manejo de su tarjeta. Además, acotó que en audiencia conciliatoria celebrada el día dos de mayo de dos mil trece, se explicó al señor

que la deuda provenía del uso de su tarjeta de crédito y no de un intrafinanciamiento, instancia en la cual el consumidor adquirió el compromiso de buscar y presentar en el siguiente señalamiento de audiencia (siete de mayo de dicho año), el comprobante de retiro de efectivo de dicha tarjeta.

No obstante lo anterior, señaló que luego de celebrada la audiencia del dos de mayo de dos mil trece, el consumidor se presentó a cancelar la cantidad de ochocientos dólares (\$800.00), en concepto de pago de deuda, y con motivo del acuerdo extrajudicial y verbal al que llegaron las partes, en el cual su mandante se comprometió a condonar los intereses de la deuda, siempre y cuando realizará el pago antes del diez de mayo de dicho año, acuerdo que consta por escrito y fue notificado al señor . asimismo,

aclaró que en dicha fecha le fue entregado el contrato de apertura de crédito rotativa de tarjeta de crédito, junto con la constancia de cancelación de cuenta, dando por finalizado el procedimiento iniciado en la Defensoría.

Por lo anterior, el consumidor no se presentó a la audiencia programada para el siete de mayo de dicho año, ya que se daba por entendido que los hechos se tenían por finiquitados entre las partes; sin embargo, su mandante recibió un nuevo citatorio para el día veintinueve de mayo de dos mil trece, diligencia a la cual se presentaron ambas partes sin llegar a ningún acuerdo, motivo por el cual el caso fue remitido a este Tribunal Sancionador, a pesar que los motivos que fundamentaban la denuncia se finiquitaron extrajudicialmente.

Agrega en relación a los cargos indebidos, que el consumidor incurrió en mora por el incumplimiento de pago de las cuotas que según contrato correspondían por el uso del crédito otorgado a través de la tarjeta de crédito, generando intereses que fueron eliminados en razón del acuerdo alcanzado, cancelando el consumidor únicamente los montos adeudado en concepto de capital, lo cual constituye una aceptación del acuerdo y un reconocimiento tácito de la deuda.

En ese sentido, manifestó que con la finalidad de comprobar sus argumentos de defensa, presentaba fotocopia simple de: *i)* constancia de cancelación de deuda de tarjeta de crédito emitida por la proveedora y entregada al consumidor con fecha veinte de junio de dos mil trece –folios 44–; *ii)* el contrato de apertura de crédito rotativa o en cuenta corriente asociada a la emisión y uso de tarjeta de crédito . . . , con el cual pretender probar la relación contractual y las condiciones del crédito (retiros, cobros e intereses), reiterando que al consumidor le fue otorgado un extrafinanciamiento y no un intrafinanciamiento –folios 45 al 49–; *iii)* nota de abono de fecha dos de mayo de dos mil trece, por el monto de ochocientos dólares (\$800.00), el cual constituye el reconocimiento tácito de la deuda por parte del consumidor –folios 50–; *iv)* carta de desglose de la deuda, en la que constan los términos y condiciones del acuerdo ofrecido al consumidor, así como los saldos pendientes de pago y los montos a condonar en concepto de intereses –folios 51–; *v)* histórico de pagos de los saldos adeudados por el consumidor a la tarjeta de crédito objeto de reclamo –folios 58 al 60–; y, *vi)* impresión de estados de cuenta de la tarjeta de crédito objeto de denuncia, correspondiente a las fechas de corte de los meses de abril dos

mil doce a enero dos mil trece, obtenida del sistema de información y mantenimiento de tarjetas de la proveedora, los cuales alega fueron de conocimiento del consumidor folios 61 al 71-.

Concluye, que de la prueba antes relacionada se demuestra la legalidad de los cargos que realizó al consumidor, cobros que no se constituyen indebidos por haber sido reconocidos de forma tácita por el señor

al momento de cancelar la deuda, reiterando que a éste le fue otorgado un extrafinanciamiento de conformidad al anexo de servicios adicionales al contrato del cual presentó copia simple; por lo que se debe absolver a su mandante de la infracción al artículo 40 letra a) de la LSTC.

## **II. Respecto de la infracción al artículo 40 letra a) de la LSTC, por efectuar cobros indebidos.**

Al respecto, 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 que, el tarjetahabiente 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.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 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 tarjetahabiente por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, ni 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.

**III. A.** Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para

posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

**B.** En el presente caso, se cuenta con el contrato de apertura de crédito rotativa o en cuenta corriente asociada a la emisión y uso de tarjeta de crédito clásica -folio 45 al 49-, con número de cuenta

de fecha veinte de abril de dos mil dos, con el que se demuestra la relación contractual entre el señor

y el cual, de conformidad a las cláusulas 2) Objeto, Finalidad y Ámbito geográfico del contrato y 3) Monto y Límite del crédito, del referido documento, tenía como objeto poner a disposición del consumidor una apertura de crédito en cuenta corriente o rotativa hasta por la cantidad de *ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$800.00)*, de la cual podría disponer por medio de retiros de dinero en efectivo, o a través de su participación en el Sistema de Tarjetas de Crédito, con el fin de que realizará operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema.

Asimismo, se advierte que la cláusula 4), Destino y Uso de Disponibilidad, del contrato establece que el tarjetahabiente podía disponer del monto inicial o de sus futuros incrementos, mediante retiros de dinero en efectivo y disposición de fondos o pagos

efectuados para la compra de bienes o servicios que el consumidor adquiriera o recibiera de personas o empresas afiliadas a            dentro del sistema de tarjetas de crédito, bajo la modalidad conocida como “intrafinanciamiento”, saldo que sería reflejado por aparte en el estado de cuenta, y cuya cuota mensual sería consignada en el detalle de transacciones, condiciones que son congruentes a lo detallado en los estados de cuenta agregados de folios 62 al 70, en los cuales se establece que el monto otorgado al consumidor en concepto de intrafinanciamiento fue de ochocientos dólares (\$800.00), el cual devengaba una tasa de interés de dieciséis punto noventa por ciento anual (16.90%), información que a su vez coincide con la tasa aplicada conforme al histórico de pagos de folios 60.

Por otro lado, cabe destacar que si bien la apoderada de la proveedora sostuvo que el consumidor se encontraba en mora con motivo del extrafinanciamiento adquirido con dicha institución financiera, situación que pretendía comprobar con el anexo de servicios adicionales agregado al respectivo contrato a folios 49 y del cual no consta prueba en contrario, se advierte que los estados de cuenta comprueban que las cuotas mensuales y los saldos en mora generados por la falta de pago del consumidor, corresponden a un financiamiento adicional otorgado al mismo bajo la modalidad de intrafinanciamiento, el cual fue manejado dentro del límite de la tarjeta de crédito Clásica            objeto de reclamo.

Del mismo modo, es necesario acotar, que era responsabilidad del consumidor el cumplir con su obligación mensual de pago, ya que de conformidad a lo consignado en la cláusula 12) del contrato –Obligaciones del banco emisor, y estado de cuenta–, éste tenía conocimiento que la falta de entrega del estado de cuenta no constituía óbice para el cumplimiento de su obligación, por lo que no puede alegar que incurrió en mora en su crédito por la falta de entrega de los estados de cuenta por parte de la proveedora; máxime cuando los cargos que no reconoce y que se registraron como retiros de efectivo, corresponden a un intrafinanciamiento efectivamente otorgado al mismo. Aunado a ello, cabe mencionar que la proveedora condonó montos en concepto de intereses, conforme a la pretensión del consumidor, cancelando únicamente el monto que corresponde al capital adeudado (folios 51).

Por tanto, del análisis de la prueba antes detallada se logró desvirtuar los supuestos cobros indebidos señalados en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de

Crédito atribuidos a la proveedora, ya que los cargos fueron realizados con motivo del intrafinanciamiento adquirido por el consumidor, del cual incurrió en mora en sus pagos; consecuentemente, resulta procedente absolver sobre la misma.

IV. Por todo lo expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 inciso final de la Constitución de la República; artículos 83 letra b) y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 36 inciso segundo, 40 letra a) y 52 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley le confiere, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Absolver a \_\_\_\_\_ de la infracción señalada en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, por supuestos cobros indebidos realizados al señor \_\_\_\_\_

Notifíquese.

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



