

1760-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con cuatro minutos del día dos de febrero de dos mil diecisiete.

El día quince de noviembre de dos mil trece, se recibió escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderada del \_\_\_\_\_, en el que manifiesta los argumentos para desvirtuar los hechos que se le atribuyen a su representada; asimismo, incorpora la documentación de folios 111 y 112.

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 poseía una tarjeta de crédito con Aval Card, con número \_\_\_\_\_ la cual en el año dos mil nueve llegó a un acuerdo de pago con la proveedora que absorbió su cuenta \_\_\_\_\_ refinanciando la cantidad de cuatro mil seiscientos noventa y dos dólares con sesenta y un centavos de los Estados Unidos de América (\$4,692.61); dicho acuerdo conciliatorio se alcanzó en la Defensoría del Consumidor, tal y como consta en el expediente referencia 18191, habiendo realizado los pagos puntualmente.

Alega, que en el mes de abril de dos mil doce, intentó pagar el saldo total de la deuda, pero le informaron que la deuda estaba saldada; sin embargo, el consumidor reconoció que existía una deuda y la proveedora le informó que aparecía en sus registros un crédito por seis mil doscientos ocho dólares con ochenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$6,208.84), con lo que no está de acuerdo, en vista de que nunca financió su crédito por esa cantidad y que no le entregaron copia de los documentos que acreditaran dicha obligación.

El consumidor solicitó se le respetara el saldo de cuatro mil seiscientos noventa y dos dólares con sesenta y un centavos de los Estados Unidos de América (\$4,692.61), ya que en ningún momento solicitó un refinanciamiento por la cantidad de seis mil doscientos ocho dólares con ochenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$6,208.84), que le

atribuye el banco. Para probar los argumentos expuestos en su denuncia, el señor incorporó la documentación que consta de folios 3 al 13.

Por su parte, la proveedora sostuvo que la tarjeta de crédito con número a nombre del consumidor tenía un saldo al mes de septiembre de dos mil nueve, de cinco mil trescientos noventa y seis dólares con treinta y cuatro centavos (\$5,396.34), más las obligaciones por extra financiamiento por la cantidad de mil seiscientos treinta y ocho dólares con noventa y seis centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$1,638.96) –con problemas de mora-, por lo que conforme al acuerdo conciliatorio al que se llegó en la Defensoría del Consumidor, es que, el dieciocho de agosto de dos mil nueve, el consumidor reconoció las obligaciones antes relacionadas, reestructurándose las mismas y otorgándosele un extra financiamiento por la cantidad de seis mil doscientos ocho dólares con ochenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$6,208.84).

De lo antes indicado, explica que al reestructurar las obligaciones reconocidas por el consumidor, y poder realizar el pago de las mismas por cuotas, se unificaron los saldos de las cuentas a nombre del consumidor, realizándosele algunos descuentos, quedando el nuevo saldo por la cantidad de seis mil doscientos ocho dólares con ochenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$6,208.84), bajo la referencia del cual no se firmaron nuevos documentos sino que se mantenían los de la tarjeta de crédito y el extra financiamiento.

Concluye, que de lo antes relacionado puede afirmarse que no realizó cobros indebidos al consumidor, por lo que se debe absolver de la infracción al artículo 40 letra a) de la LSTC.

Para probar sus argumentos, incorporó al procedimiento la prueba documental de folios 86 al 105, 111 y 112.

II. 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 LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

**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 caso de autos, se cuenta con la certificación de los estados de cuenta a nombre del consumidor, desde el mes de septiembre de dos mil ocho a septiembre de dos mil nueve (folios 86 al 100), específicamente se relaciona en el estado de cuenta del mes de septiembre de

dos mil nueve (folio 100), que en la cuenta número con terminación a nombre del consumidor, se tenía un saldo de cinco mil trescientos noventa y seis dólares con treinta y cuatro centavos (\$5,396.34), a la cual, en fecha doce de agosto de dos mil nueve, se le realizaron reversiones en concepto de cargos por mora por la cantidad de \$100.00 y de \$603.73 en concepto de intereses por financiamiento. Además, en fecha dieciocho del mismo mes y año, se le trasladó a refinanciamiento la cantidad \$4,692.61.

Por otro lado, se advierte de la citada documentación que a la cuenta objeto de la denuncia se le aplicaban cuotas por extra financiamientos, los que asegura la proveedora eran por la cantidad de mil seiscientos treinta y ocho dólares con noventa y seis centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$1,638.96).

En tal sentido, consta en el procedimiento un acuerdo de pago de las deudas que el consumidor poseía con -después ; suscrito por el señor (folio 101), de fecha dieciocho de agosto de dos mil nueve, respecto de las cuentas por un saldo de \$5,138.18 y 010145942 con un saldo de \$1,638.78, las cuales hacía un total de \$6,776.96. En dicho documento, el consumidor autoriza a la proveedora a unificar las cuentas y constituir una sola - refinanciamiento-, a la que se le aplicaría la cuota mensual que le correspondería a la misma.

Asimismo, la proveedora agregó las certificaciones de las capturas de pantalla de los registros de las cuentas que lleva la proveedora (folios 103 y 105), a las cuales no puede dárselos valor probatorio por estar consignadas en idioma diferente al castellano (artículo 333 del Código Procesal Civil y Mercantil).

De lo anterior, se advierte que la proveedora ha acreditado con la prueba documental antes relacionada que el supuesto monto del refinanciamiento reclamado por el consumidor en su denuncia, se refería únicamente al saldo adeudado a la fecha -18/08/2009- de la tarjeta de crédito con terminación 0205, no así a los extra financiamientos relacionados a la tarjeta y que fueron unificados y aceptados por el consumidor por un monto mayor al reclamado en el refinanciamiento. Asimismo, demostró que en cada uno de los pagos que realizaba el consumidor al refinanciamiento, se le detallaba el saldo que presentaba la cuenta.

Por tanto, del análisis en conjunto de la prueba presentada por el consumidor y la proveedora no se pudo acreditar el supuesto cobro indebido señalado en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; consecuentemente, resulta procedente absolver a , 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) 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

b) *Notifíquese.*

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

B/  
/hi

