

4-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cincuenta minutos del día veintidós de marzo de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició de conformidad a la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, relacionada con la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_

, por supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC), en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa.

I. El consumidor manifestó en su denuncia que en fecha once de julio de dos mil doce, adquirió tres artículos al crédito y según el contrato tiene que pagar cada once de mes. Señaló que su primera cuota a pagar era en fecha once de agosto de dos mil doce, pero él pago el día veintiocho de julio de dos mil doce; es decir, unos días antes del vencimiento de la cuota; pero manifiesta que tiene problemas con uno de los créditos (destinado a la compra de una refrigeradora), pues la cuenta no refleja abonos a capital, solamente a intereses, con lo que no está de acuerdo, pues él nunca se ha retrasado en los pagos.

El señor \_\_\_\_\_ incorporó a su denuncia las fotocopias de contrato de venta al crédito de una refrigeradora a folios 8, y de factura No. 27380 correspondiente a compra de refrigeradora marca \_\_\_\_\_, a folios 9.

Por su parte, la proveedora denunciada por medio de su apoderado manifestó que se cumplió con el acuerdo conciliatorio al que se llegó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, por lo que agrega el estado de cuenta objeto de la denuncia emitido por la encargada del Departamento Resolutor de Verificación de Estados de Cuenta, en el que se establece de forma fehaciente que su representada no está haciendo cobros indebidos y por tanto no está infringiendo la LPC, por lo que debe absolverse a la proveedora de la infracción que se le atribuye.

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 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.**

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 de que, el consumidor 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 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, 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 consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado a 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, el consumidor agregó al expediente la fotocopia confrontada de contrato de venta al crédito, de fecha once de julio de dos mil doce (folios 8), en el que se le otorga un crédito al consumidor por la cantidad de cuatrocientos setenta y un dólares con noventa y siete centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$471.97), para el plazo de treinta y seis meses, pagando treinta y cinco cuotas vencidas y sucesivas de treinta dólares con siete centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$30.07) cada uno, las cuales incluyen intereses, y una última cuota por el saldo al vencimiento del plazo del contrato, pagaderas los días once de cada uno de los meses comprendido dentro del plazo. Además, se relaciona que la suma relacionada devengará el interés nominal del 4.79% mensual, y en caso de mora de 10.00% mensual sobre el capital vencido.

En el mismo documento se relaciona, que todo pago lo hará el deudor en cualquiera de los locales comerciales de \_\_\_\_\_ o por cualquier medio legal aceptado por \_\_\_\_\_, y se imputaran primero a cargos por mora y el IVA aplicable a éstos, comisiones por cobranza si los hubiera y el IVA aplicable a éstos, luego a intereses y el IVA aplicable a éstos.

Asimismo, incorporó la factura de compra de una refrigeradora \_\_\_\_\_ (folios 9), por el precio de cuatrocientos setenta y un dólares con noventa y siete centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$471.97), en fecha once de julio de dos mil doce (folio 9).

Por otra parte, al licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado de la proveedora, aportó como prueba de descargo el histórico de pagos de la cuenta objeto de la denuncia (folio 48), a nombre del señor \_\_\_\_\_, emitida en fecha once de abril de dos mil trece, con un saldo actual de doscientos sesenta y siete dólares con treinta y dos centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$267.32).

Del análisis de la prueba de cargo y descargo agreda al procedimiento, se comprueba que la proveedora aplicó correctamente la cuota pagada por el consumidor en fecha veintiocho de julio de dos mil doce, que en el abono de fecha veintinueve de agosto de dos mil doce, se cometió un error en las amortizaciones, al aplicar el total de lo pagado a intereses (\$30.07), pues al realizar el cálculo de lo que correspondía amortizarse a interés en dicha cuota, tocaba destinarse a intereses la cantidad de veinticinco dólares con noventa centavos (\$25.90) y cuatro dólares

con diecisiete centavos de dólar de los Estados de América (\$4.17) a capital –según las condiciones del contrato-.

Asimismo, se advierte que la proveedora realizó un ajuste al crédito aplicando directamente a capital en fecha treinta y uno de octubre de dos mil doce, la cantidad de seis dólares con sesenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$6.65), y realizando un abono al crédito de dieciocho dólares con sesenta y tres centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$18.63), con lo que rectificó el error cometido en el mes de agosto de dos mil doce.

En tal sentido, se revisó cada uno de los abonos a cuenta realizados por el consumidor conforme al histórico de pagos, comprobándose que la proveedora amortizó correctamente las cantidades tanto a capital como a intereses, con lo que logró acreditar que en el crédito a nombre del señor \_\_\_\_\_ no existieron cobros indebidos por parte de

\_\_\_\_\_, siendo procedente absolverla de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

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), 147, 18 letra c), 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor; 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 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por supuestos cobros indebidos realizados al consumidor.

Notifíquese.

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

B/gc