

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/02/2020 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 625-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	, S.A.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 31/01/2019 el consumidor interpuso denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– (fs. 1), en la cual expuso que: <i>“le entregaron cancelación en fecha 20 de mayo de 2013, de las cuentas numero y . . . y quedaron con saldo cero y con estatus de cerradas a la fecha 20 de mayo de 2013, sin embargo en fecha 28 de diciembre de 2018, le descuentan de su cuenta de ahorros del las cantidades siguientes USD \$77.96 y USD \$76.32 dólares, haciendo un total de USD \$154.28 dólares, cuando el consumidor consulta a que se deben los descuentos, le dicen que es por descuento de tarjetas antes referidas, descuento que el consumidor considera es un cobro indebido, ya que las tarjetas las había dejado con saldo 0 y con estatus cerradas”</i></p> <p>En ese sentido, el CSC conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, ante la falta de acuerdo entre el consumidor y la proveedora, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 03/05/2019 e iniciándose el presente procedimiento sancionatorio mediante resolución de las nueve horas con dieciocho minutos del día 26/09/2019 (fs. 55 y 56).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p><i>“El consumidor solicita por medio de la Defensoría del Consumidor (que) el proveedor reintegre la cantidad de USD \$77.96 y USD \$76.32, haciendo un total de USD \$154.28 dólares, ya que son cobros indebidos. Todo de conformidad a los Artículo 18 literal c y 44 e) de la Ley de Protección al Consumidor”.</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...)realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”;</i> en relación al artículo 18 letra c) de la LPC: <i>“Queda prohibido a todo proveedor: (...) Efectuar cobros 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;”;</i> lo que, en caso de</p>			

comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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 descuentos en la cuenta de ahorros no reconocidos por el consumidor y la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tales descuentos; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción referida en el párrafo precedente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC y 88, 140, 151 y 153, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; contestando la proveedora en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 55-56, se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 08/10/2019 (fs. 57).

Posteriormente, en fecha 17/10/2019 la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo y ofertó medios probatorios (fs. 66-67). Mediante resolución de las trece horas con cuarenta y cuatro minutos del día 27/11/2019 (fs. 107-108) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 17/12/2019 (fs. 109).

El día 06/01/2020 se recibió escrito y documentación anexa (fs.112-187), suscrito por el licenciado ; en su calidad de apoderado general judicial de

. S.A., lo cual acreditó con la respectiva fotocopia certificada notarialmente del testimonio de escritura pública de poder general y especial judicial otorgadas a su favor.

La proveedora expone sus argumentos de fondo, consistentes en que los cobros efectuados al consumidor son legales y no son relativos a deudas originadas en tarjetas de crédito, al respecto el

le cerró las tarjetas y le otorgó su respectivo finiquito, menciona que el consumidor pretende desconocer que posee otras deudas con la proveedora generadas por el uso de adelantos de salarios y por un sobregiro en su cuenta corriente, reitera que la proveedora nunca ha expresado que el consumidor se encuentra solvente de cualquier obligación con el y menciona que la audiencia conciliatoria de día 18/03/2019, se suspendió porque el consumidor ofreció una propuesta de pago en relación a las deudas, dicha suspensión fue a efectos que la proveedora evaluara la propuesta de pagos realizada por el consumidor, finalmente incorpora prueba para ser valoradas en la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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.

A. 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 serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 153 de la LPA establece que *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas”*. El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, 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, debe 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, útil y conducente.

B. En el presente procedimiento, tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental de cargo y de descargo respectivamente, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal, en cuanto resulte pertinente y útil al *objeto de discusión del presente procedimiento, el cual se circunscribe a la retención de fondos indebida en la cuenta de ahorros del consumidor*, tal como éste alega en su denuncia.

De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes sobre ellos, lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible. La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

En el presente procedimiento sancionatorio las partes ofertaron prueba documental, la cual alude a un cuerpo de escritura en el que se vierten declaraciones de ciencia, o de voluntad, con el fin de producir efectos jurídicos ya sea en el tráfico extrajudicial pero que luego presentan utilidad en el marco de un proceso concreto.

Se entiende por documento público, conforme al art. 331 CPCM, aquel en cuya confección interviene en todo o en parte un funcionario o autoridad pública (documentos administrativos y judiciales); o en su caso un fedatario público, como es el notario. Por su parte, el documento privado es aquel en cuya redacción únicamente participan sujetos privados (art. 332 CPCM), lo que tendrá su repercusión en cuanto a su valor legal y posible impugnación.

Conforme al art. 341 CPCM, *“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”*. En definitiva, se refiere a todos aquellos hechos que rodean a la redacción del documento, que están siendo presenciados por el funcionario o fedatario delante de él y no por referencia. La ley quiere que la fe pública que emana de sus declaraciones no pueda cuestionarse gratuitamente, sino que, por actuar en el ámbito de sus funciones, se les confiere presunción de veracidad; eso también opera en el plano de su valoración procesal. Cuando el Código habla así de que harán *“prueba fehaciente”*, significa que hará prueba tasada del hecho que recoja

El inciso segundo de la norma en comento establece que *“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.”*

El art. 416 CPCM, que es el precepto llamado a prever con carácter general el sistema de apreciación de las pruebas, efectúa hasta tres indicaciones que apuntan derechamente a esa elección: 1) Proclama que la prueba recogida en un litigio debe valorarse conjuntamente, lo que en principio no sería posible si existieran tarifas legales entre varios medios de convicción (salvo que diera la casualidad que todos fueran de la misma especie); 2) Señala que tal valoración conjunta deberá hacerse conforme a las *“reglas de la sana crítica”*, expresión legal que deviene históricamente sinónima de la libre apreciación; y 3) Textualmente, como excepción a lo que antecede, añade que *“No obstante lo anterior, en la prueba documental se estará a lo dispuesto sobre el valor tasado”*, acotando así su alcance, su significado se ha vinculado a un deber judicial de apreciar los resultados de los medios de prueba conforme a la lógica y la experiencia, sin incurrir en arbitrariedades ni juicios absurdos, disparatados o contrarios al principio de normalidad de las cosas. Cada medio de prueba debe ponderarse de acuerdo a las razones que se dieron de su conocimiento (personas) o modo de captación (documentos, cosas) de los hechos controvertidos o de huellas representativas de tales hechos.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte del consumidor y de la proveedora, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de constancia de cancelación de deuda y saldo cero de tarjetas de crédito, emitida por la proveedora denunciada, con fecha 20/05/2013 a nombre del denunciante (fs. 4 y 45), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora y que las

cuentas número **** * y **** * quedaron con saldo cero y con estatus de cerradas a la fecha de emisión del documento referido.

- b) Impresión de captura de pantalla de la aplicación “ ” de la proveedora (fs. 5), donde se reflejan los descuentos no reconocidos en su cuenta de ahorros de la cuenta con terminación número ***** de las cantidades siguientes \$77.96 dólares y \$76.32 dólares, haciendo un total de \$154.28 dólares.
- c) Comprobantes de categoría de riesgo emitidos por la proveedora con fechas entre el 31/12/2018 y 30/06/2019, dirigidos a diversas instituciones financieras (fs. 6, 47-52), con las que se establece que la categoría de riesgo del consumidor a las fechas de emisión de las mismas es categoría “A-1”, lo cual comprueba que pese a la existencia o no de obligaciones pendientes de pago, la proveedora no ha reportado al consumidor a la Central de Riesgos de la Superintendencia del Sistema financiero
- d) Fotocopia de Finiquito extendido por la proveedora a nombre del consumidor con fecha 03/07/2019 (fs. 46), en la que se sustenta que a esa fecha, se declaran extintas las deudas que el consumidor tenía con dicho banco respecto de las cuentas con número **** * y **** * .
- e) Fotocopia de reportes de historial crediticio del consumidor, emitidos por los cuatros buros de información autorizados por la Superintendencia del Sistema financiero (fs. 59-63), en los que no se registra adeudos del consumidor con la entidad financiera denunciada.
- f) Fotocopia certificada de contrato de depósito en cuenta corriente número ***** y sus anexos, emitido por la proveedora con fecha 29/10/2003 a nombre del denunciante (fs. 119-130), documentos con los que se acredita la relación contractual entre el denunciante y la proveedora respecto de una cuenta corriente número **** * y la existencia de las obligaciones originadas de la misma.
- g) Fotocopia certificada de movimientos bancarios de la cuenta corriente número ***** correspondiente a los años 2004 al 2011 (fs. 131-139), con lo que se establece la existencia de las obligaciones originadas en la cuenta corriente, haciendo un total de \$1,638.35 dólares en concepto de intereses por sobregiro al 31/01/2010, cantidad que fue liquidada el día 26/02/2010.
- h) Certificación con firma legalizada emitido por la proveedora en fecha 11/10/2019 (fs. 140-141), con las que se establece “*Que en fecha catorce, quince y veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho, se autorizó proceder al cargo en cuenta de ahorros* ? del señor *: ya que en fecha treinta y uno de enero de dos mil diez dejó un saldo pendiente por línea de sobregiro en cuenta corriente .* por un monto de \$1,638.35 y en fecha veintinueve de abril de dos mil dieciséis dejó un saldo pendiente en cuenta de ahorros por \$94.48 del producto adelanto de salario, haciendo un total

adeudado en ambas cuentas por \$1,732.83 que se instruyó se cobrara en fecha catorce de diciembre de dos mil dieciocho un cargo de \$5.33 abonado a la deuda de la cuenta corriente con sobregiro, en fecha catorce de diciembre de dos mil dieciocho un cargo por \$5.33, abonado a la cuenta de ahorro por adelanto de salario, en fecha quince de diciembre de dos mil dieciocho por \$12.61 abonado a la cuenta corriente por sobregiro, en fecha quince de diciembre de dos mil dieciocho por \$12.61 abonado a la cuenta de ahorros con adelanto de salario, en fecha veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho por \$77.96 abonada a la cuenta corriente con sobregiro y en fecha veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho por \$76.32 abonada a la cuenta de ahorro con adelanto de salario, los cuales se calcularon en base a la disponibilidad de cuenta de ahorro”.

- i) Fotocopia certificada de movimientos bancarios de la cuenta de ahorros número **** correspondiente a los años 2015 al 2016 (fs. 142-146), donde se observa la existencia de las obligaciones originadas en la cuenta ahorros en concepto de adelantos de salario.
- j) Fotocopia certificada de contrato de cuenta ahorros número *** y sus anexos, emitido por la proveedora denunciada, con fecha 03/09/2014 a nombre del denunciante (fs. 147-157), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora en relación a la cuenta de ahorros citada.
- k) Fotocopia certificada de solicitud de servicio Adelanto de Salarios en la cuenta ahorros número **** emitido por la proveedora denunciada, con fecha 02/09/2015 a nombre del denunciante (fs. 161-163), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora en relación a la contratación de un servicio de adelanto de salarios en la cuenta de ahorros número *****
- l) Fotocopia certificada de contrato de cuenta ahorros-cuenta planillera número **** y sus anexos, emitido por la proveedora denunciada, con fecha 21/06/2018 a nombre del denunciante (fs. 164-181), con la que se acredita la relación contractual entre el denunciante y la proveedora en relación a una cuenta de ahorros-planillera, asimismo en el anexo I del presente contrato agregado a folio 168, se hace constar que en la cláusula tercera, el consumidor realizó una autorización expresa a la proveedora, a realizar cargos o débitos en las cuentas corrientes y/o de ahorros de cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el consumidor en el [] con el fin de pagar capital, intereses, comisiones, recargos, sobregiros, primas de seguros, impuestos por servicios varios o cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios pactados.
- m) Fotocopia certificada de movimientos bancarios de la cuenta de ahorros número **** correspondiente a los años 2018 y 2019 (fs. 182-187), con lo que se establece la existencia y aplicación de los descuentos realizados por la proveedora en dicha cuenta de ahorros, según lo relacionado en la letra h) del presente apartado.

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y de las condiciones contractuales antes citadas, no se comprobó la realización de la práctica abusiva objeto de reclamo (fs. 1 y 5), y tampoco existe prueba incorporada al presente expediente que permita establecer que la proveedora denunciada retuvo la referida cantidad de dinero sin autorización previa; es decir, que no se comprobó que en la cuenta de ahorros del consumidor se haya debitado fondos de forma indebida, por la cantidad de \$154.28 dólares, pues de la misma documentación antes citada se ha acreditado que si bien es cierto el consumidor estaba solvente del pago de dos tarjetas de crédito que tenía con ese banco, tal como mencionó en su denuncia, existían otras obligaciones pendientes de pago en el no de las tarjetas de crédito sino de adelantos de salario e intereses por sobregiro de cuenta corriente.

Consecuentemente, de la relación existente entre la documentación incorporada al expediente, precisamente de las fotocopias del contrato de cuenta de ahorro con las constancias de movimientos de las cuentas relacionadas, se puede determinar que dichos débitos fueron destinados al pago de las obligaciones emanadas de los contratos de cuenta corriente, adelanto de salario y autorizados mediante aceptación en contrato de cuenta de ahorro-planillera –documentos relacionados en letras f), j), k) y l) del presente apartado–, lo anterior como fundamento de lo expuesto por la proveedora mediante el escrito agregado a fs.112 al 117, donde manifestó que los cobros efectuados al consumidor no son relativos a tarjetas de crédito, puesto que se acreditó que el consumidor le cerró las tarjetas y le otorgó su respectivo finiquito, sino que los cobros tienen su origen en otras relaciones contractuales entre el denunciante y el banco, como se ha establecido.

En atención a lo anterior, y al análisis expuesto, no se ha determinado la comisión de la infracción muy grave que se le imputaba a la proveedora, precisamente la de realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor, por efectuar cobros indebidos no autorizados previamente por este último, pues de la documentación incorporada al expediente administrativo de mérito se estableció que si se efectuaron los cobros pero la naturaleza de éstos no es indebida, pues tienen un fundamento contractual previamente aceptado por el consumidor. Se concluye entonces que al no configurarse la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c), ambas normas de la LPC, resulta procedente para este Tribunal Sancionador *absolver* a la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor [redacted]

VII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c) 44 letra e), 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) *Absuélvase* a la proveedora denunciada

S.A. de la supuesta

comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución.

b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

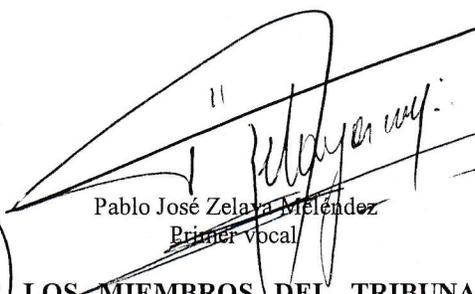
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

Z



José Leoisick Castro
Presidente

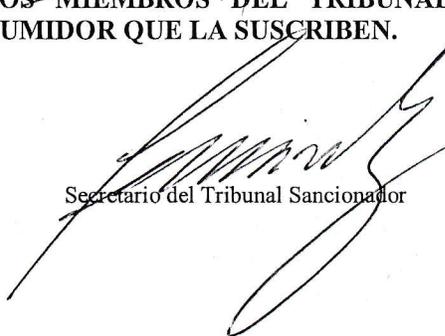


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador