

contractuales (detalladas en la fotocopia del estado de cuenta de folios 3); es decir, a capital, intereses moratorios y corrientes, de acuerdo al comportamiento crediticio de la consumidora. En ese sentido, respecto a éste crédito no se evidencia cobros indebidos realizados por la proveedora denunciada.

b) En cuanto a la denuncia del señor _____, se acreditó con los contratos de préstamo mercantil y de préstamo mercantil con orden de descuento, que constan incorporados al procedimiento a folios 125 a 131 y 229 al 235, la relación contractual, y las condiciones de cada uno de los créditos contratos por el consumidor.

De la referida documentación se estableció que en fecha 19/04/2012 se otorgó el préstamo de consumo de referencia ***** , para un plazo de 96 meses, el cual se efectuaría en 95 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas, cada una las cuales incluían pago de interés, comisión por administración, seguro de vida y abono de capital, más una cuota final que comprende el saldo al vencimiento del plazo. Asimismo, se acreditó que el consumidor contrató con la proveedora un préstamo hipotecario suscrito en fecha 02/12/2011, con referencia ***** , para el plazo de 20 años, el cual pagaría por medio de 239 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas, que comprenden seguro de vida, seguro de daños, comisión por administración y cualquier saldo que resultare pendiente más los intereses, seguros comisiones, más tributos respectivos que pagaría en una última cuota al vencimiento del plazo del crédito.

En el caso en particular, el consumidor solicitó en su denuncia el reintegro de determinada cantidad de dinero, por cargos injustificados a su cuenta de ahorro electrónica con terminación 5796, de la cual se cuenta con el estado de cuenta agregado a folios 236 al 245, en el que se verifica que cada uno de los cobros que reclama el consumidor, corresponden a descuentos relacionados con los créditos con terminación _____ y _____, pues en ambos contratos existe la cláusula en la que el consumidor autoriza a la proveedora a cargar mensualmente en la referida cuenta de ahorro las cuotas de los referidos créditos. Asimismo, se comprobó de la referida documentación, que el consumidor realizó los pagos a los créditos de forma anticipada al vencimiento de las cuotas mensuales, lo que generaba en ambos créditos que dichos pagos realizados anticipadamente por el consumidor se aplicaran únicamente a intereses y capital, sin cubrir los demás rubros que comprendía dichas cuotas (seguros, IVA, entre otros).

Sobre la base de lo antes expuesto, se evidencia que los supuestos cobros indebidos denunciados por el consumidor tienen respaldo contractual, y los mismos se aplicaron para complementar el pago de las cuotas de los créditos mencionados, tal como se reflejan en los

ap
E
#

estados de cuenta de los dos créditos, por tanto no se ha configurado la conducta establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

c) Respecto a los señores

y se reclaman, las dos primeras por transacciones que no reconocen, y el tercero, por retención de saldos de forma indebida, en todos los casos en *cuenta de ahorros*.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio (en adelante C.Com.), el servicio de cuenta de ahorros tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”. En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorro creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad a lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com., el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que no obstante los depósitos bancarios de dinero en cuentas de ahorro y corriente están regulados en el C.Com., la Ley de Bancos (en adelante LB), emitida por Decreto Legislativo número 697, del dos de septiembre de mil novecientos noventa y nueve, vigente desde el ocho de octubre del mismo año, modificó tácitamente lo relativo a estas figuras, al constituirse como ley especial en la materia. Por ejemplo, los artículos 1207 y 1193 del C.Com. únicamente hacen mención de la libreta de ahorros como medio de comprobación de las operaciones que se realicen en las cuentas; mientras que en el artículo 56, letra l) de la LB, se estipula la facultad de los bancos de poder celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, entre los cuales se encuentra el uso de cuentas de ahorro y libretas electrónicas, tarjetas plásticas con banda magnética (tarjetas de débito) con sus respectivas claves secretas, entre otros.

La regulación de servicios financieros prestados mediante el uso de equipos y sistemas electrónicos o automatizados, atiende, por su naturaleza, a lo establecido en los contratos respectivos, de conformidad al artículo 56 letra l) de la LB, según el cual:

“Para la elaboración de las normas a que se refiere el artículo precedente, los bancos tomarán en cuenta: (...) l) Que los bancos podrán celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de

equipos y sistemas automatizados, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar las operaciones y servicios cuya prestación se pacte; los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso; y los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

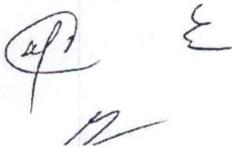
El uso de los medios de identificación que se establezca conforme a lo previsto en este literal, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio;(...)"

En la misma línea de ideas, de conformidad al artículo 3, letras c) y g) de las Normas para la Seguridad Física de los Cajeros Automáticos (en adelante NPB4-45), vigentes desde el uno de agosto del año dos mil diez, se establece que las *tarjetas de débito* son un medio de pago que le permite a su titular disponer de sus depósitos, para adquirir bienes o servicios con proveedores o comercios afiliados, así como retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos, para lo cual el usuario debe hacer uso de su *PIN* o clave secreta respectiva.

En tal sentido, el *PIN* reúne las características de ser *personal, intransferible e intransmisible*, y sustituye la firma autógrafa de los tarjetahabientes, entendiéndose con ello, que las transacciones en las que tal clave ha sido utilizada, han sido consentidas y/o autorizadas por sus titulares.

En consecuencia, debe recalcarse que las transacciones en las cuales no se requiera hacer uso del *PIN* o clave secreta, también deben contar con el consentimiento y/o autorización respectiva, puesto que de acuerdo a la naturaleza del contrato de depósito analizado, únicamente los titulares de las cuentas de ahorros o corriente tienen la facultad de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Respecto de la denuncia de la señora _____, conforme a la documentación que consta en el procedimiento (estado de cuenta folios 353 a 355), se advierte que la consumidora posee una tarjeta plástica con banda magnética y un código secreto, por medio de los cuales tuvo la facultad de efectuar retiros de efectivo en la red de cajeros automáticos autorizados, así como de hacer compras y pagos en diferentes establecimientos de comercio afiliados. En consecuencia, la proveedora denunciada estaba facultada para cargar a la cuenta de ahorro correspondiente, el valor de las transacciones realizadas que contengan los datos de la tarjeta de débito personalizada.



La consumidora por su parte, se responsabiliza del código personal asignado y del cuidado de la tarjeta de débito, proporcionada para los fines antes mencionados.

Por otra parte, consta en el contrato de depósito en cuenta de ahorro (folio 351), la cláusula 5, que establece: "... Asimismo podrá, de acuerdo a las posibilidades del Banco, realizar operaciones en su cuenta a través del uso de equipos y sistemas automatizados, para los cuales se reconocerá como prueba, los registros electrónicos del Banco almacenados en sus computadores, así como los recibos probatorios que se proporcionen al efectuar esas operaciones; para el uso de los equipos el Banco proporcionará los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso.

Que el uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto con anterioridad, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia tendrá el mismo valor probatorio."

Tomando en cuenta lo anterior, con el registro electrónico de pago de colectores de folios 352, se acreditó que los reclamos relacionados como transacciones no reconocidas, se realizaron desde el 15/06/2013 al 26/05/2014, en doce ocasiones que sumaron la cantidad que se reclama en la denuncia; sin embargo, no consta en el procedimiento que la consumidora interpusiera reclamo o notificara a la proveedora las transacciones no reconocidas realizadas con la tarjeta de débito que fueron aplicadas a su cuenta de ahorro con terminación 7321.

Por su parte, la proveedora denunciada, en cumplimiento del contrato de depósito procesó en óptimas condiciones las mismas, pues quedó demostrado técnicamente con el registro de pago de colectores realizados a través de *call center*, que dichos cargos a la cuenta de ahorro de la consumidora se realizaron con la verificación del número de tarjeta, su fecha de vencimiento y el *PIN*, las cuales, de acuerdo con la Ley de Bancos, son de carácter *personal, intransferible e intransmisible*, y sustituyen la firma autógrafa de sus titulares, entendiéndose con ello que las transacciones han sido consentidas y/o autorizadas por la consumidora denunciante.

Ahora bien, en cuanto a los hechos denunciados por el señor *cuales se circunscriben a la retención de fondos indebida en la cuenta de ahorros del consumidor*, consta únicamente en el procedimiento el estado de cuenta e impresión de saldo de cuenta a nombre del consumidor (agregados a folios 358 y 359), con el que se logra determinar que existe una relación contractual con la proveedora, también se acredita que el banco denunciado debitó

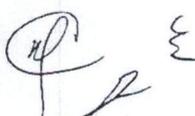
de la cuenta una cantidad en concepto de fondo retenido distinta a la reclamada por el denunciante.

En razón de lo anterior y conforme a lo establecido en el Código de Comercio sobre el contrato de cuenta de ahorros, no se comprobó que el monto retenido fuera –como lo sostiene el consumidor– para el pago de una tarjeta de crédito del mismo banco, y tampoco existe prueba dentro del procedimiento que permita establecer que la proveedora denunciada retuvo la referida cantidad de dinero reclamada por el denunciante; es decir, que no se comprobó que en la cuenta de ahorros del consumidor se haya realizado una retención de fondos indebida.

En virtud de lo anterior, no se ha comprobado que ~~_____~~ haya realizado cobros indebidos en perjuicio de los señores ~~_____~~ y ~~_____~~, pues las transacciones denunciadas fueron autorizadas por la señora ~~_____~~, dentro de los servicios ofrecidos por la proveedora, y respecto del señor ~~_____~~, con la prueba que consta en el procedimiento no se logró establecer que se haya realizado la retención denunciada y que la misma fuera indebida. Por tal razón, la conducta de la proveedora no se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, con respecto a dichos consumidores.

En cuanto a la denuncia de la señora ~~_____~~ por transacción no reconocida, la cual se debía al denominado "adelanto salarial", se acreditó con los estados de cuenta a nombre de la señora ~~_____~~ (folios 403 a 407) que existe una relación contractual entre la proveedora y la consumidora, y que la transacción no reconocida por la denunciante, fue realizada en fecha 23/09/2014. También ha quedado comprado en el procedimiento que la consumidora presentó reclamo a la proveedora por la transacción no reconocida, en fecha 3/12/2014 (folio 408).

En el caso de análisis, debe tomarse en cuenta que Banco ~~_____~~ S.A. cargó a la cuenta de ahorro de la consumidora la transacción aparentemente por ella solicitada; sin embargo, al ser ésta impugnada, no comprobó con certeza, de conformidad a la NPB4-45, que el retiro de efectivo haya sido realizado en óptimas condiciones, mediante las cintas auditoras y arqueos de los cajeros respectivos, a pesar de tener la oportunidad y capacidad para hacerlo y conocer sus obligaciones legales y normativas, así como las consecuencias de su incumplimiento. Por consiguiente, la proveedora no ha comprobado que el cargo no reconocido por la consumidora tenga un respaldo legal o contractual, y en consecuencia se considera indebido, configurándose así la infracción atribuida a la denunciada, la cual actuó con



negligencia al no responder a la consumidora el reclamo por la transacción no reconocida ni comprobar con los medios técnicos pertinentes que la consumidora efectivamente solicitó un retiro en concepto de "adelanto salarial" y que para ello hizo uso de su tarjeta electrónica y de su PIN o clave secreta respectiva.

Por los motivos expuestos, *es procedente la imposición de la sanción* prevista en el artículo 47 de la LPC, según los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC, en razón de la infracción al art. 44 letra e) de la LPC en perjuicio de las señoras

y _____, y *absolver* a la proveedora respecto de los hechos denunciados por los señores _____

por no haberse comprobado las conductas atribuidas.

V. Para fijar el monto de la sanción correspondiente a la infracción cometida por Banco S.A., este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la LPC. Al respecto, el artículo 47 de la citada ley señala que: "*Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*"

En el artículo 49 de la misma ley, se establece que para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que Banco _____ rrolla actividades financieras, y que, por tratarse de un banco, el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a \$11,482,571.43 dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las disposiciones contenidas en la LPC y demás leyes aplicables, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento del sistema financiero.

Como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en la infracción muy grave, actuando de forma negligente. Además, ocasionó menoscabo al patrimonio de las consumidoras _____ y _____, ya que se aplicó un cobro indebido a la primera denunciante por la cantidad de \$18.23 y a la segunda un

cobro por la cantidad de \$200.00; siendo la proveedora denunciada, responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica de las consumidoras.

VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 5, 18 letras c) y f), 44 letra e), 47, 49, 52, 83 letra b), 146, 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Absolver** a Banco [redacted] de la infracción señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores.

b) **Sancionar** a Banco [redacted], con la cantidad de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR (\$877.20)**, equivalentes *cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 44 letra e) de la LPC, en perjuicio de la consumidora [redacted].

c) **Sancionar** a [redacted] con la cantidad de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR (\$493.20)**, equivalentes *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 104 del 1 de julio de 2013, D.O. N° 119, Tomo 400 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 44 letra e) de la LPC, en perjuicio de la consumidora [redacted].

d) **Ordenar** a Banco [redacted] que **devuelva** a la señora [redacted] la cantidad de **DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$200.00)**, de conformidad a lo establecido en el artículo 83 letra c) de la LPC, vigente al momento de interposición de la denuncia.

e) En observancia al inciso tercero del artículo 149 de la LPC, la sanción impuesta a la proveedora denunciada así como la correspondiente devolución, deberá hacerse efectiva *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento*. El pago de las multas deberán hacerse efectivas en la Dirección

General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.

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

B/L