

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/06/21 Hora: 10:24 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1121-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	que puede abreviarse		
	S.A. c		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 30/05/2019, el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que es titular de una tarjeta de crédito con la proveedora denunciada con terminación en número **** * 7807, agregando que se presentó a una agencia de la misma para realizar un abono a su cuenta, sin saber cuál era el saldo que debía pagar por no haber recibido el estado de cuenta del mes de mayo del año 2019. No obstante, le indicaron que tenía un cargo de pago mínimo por la cantidad de \$175.00, monto que le pareció extraño ya que normalmente su cuota es de \$140.00 aproximadamente, por lo que, al consultar por dicho monto, le informan que obedece a que por medio de llamada telefónica aceptó el producto denominado BALCO por un monto de \$489.12 en fecha 01/05/2019, servicio que no reconoce haber contratado.</p> <p>Por último, señaló que a la fecha de presentación de su denuncia —30/05/2019— no le han hecho entrega de su estado de cuenta bajo el argumento que no es posible la entrega del mismo por estar actualizando el sistema y que también presentó una gestión bajo el número 1664231 en la fecha antes referida.</p> <p>En fecha 30/05/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, adjuntándose copia de la denuncia —folios 7 y 8—, a lo cual, en fecha 14/06/2019 —folio 10—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>(...) se ha realizado la investigación determinándose que el BALCO corresponde a compra de cartera con tasa preferencial de fecha 08/06/2018, el cual se apertura en fecha 15/06/2018 por \$1,212.00 a la fecha 01/05/2019 que se realizó el mantenimiento de sistema de tarjetas y a esa fecha saldo era de \$489.12 valor que se muestra en estado de cuenta con corte 06 de mayo de 2019. Se estará enviando copia de contrato de compra de cartera y estado de cuenta de corte de mayo para su verificación (sic).</i></p> <p>Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (folio 20), instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 51.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 27/08/2019.</p>			



de defensa, en el cual manifestó que el consumidor autorizó a la proveedora a cargar a la tarjeta de crédito objeto de reclamo el valor de \$1,212.00 —cantidad que generó un saldo a pagar en la misma—, aclarando que las condiciones fueron de conocimiento del mismo y ofreciendo la prueba pertinente al caso.

2. Posteriormente, mediante resolución de fecha 18/03/2021 —folios 66 y 67—, se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, etapa en la que, la proveedora presentó el escrito de fecha 08/04/2021 —folios 71 y 72—, a través de la licenciada en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial, reiterando los argumentos de defensa del escrito de folios 58 y 59 y adjuntando la documentación de folios 74-84.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“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. 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”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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 40 letra a) de la LSTC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia certificada de Formulario de Autorización para compra de cartera con cargo a cuenta de tarjeta de crédito suscrito por el consumidor en fecha 08/06/2018 —folio 76—, a través del cual declaró:

(i) El adeudo conforme a la literalidad del siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

Nombre de la(s) Instituciones	Número de cuenta	Monto adeudado
	0	1212
0	0	0
0	0	0
Total		\$1,212.00

(ii) La autorización otorgada al _____ S.A. a cargar a la tarjeta de crédito con terminación en número **** * 7807 emitida a su nombre, la cantidad total que dólares de los Estados Unidos de América para el pago total o pago parcial de la deuda que posee con la persona que consigna en el cuadro referido en el numeral 1 de dicho documento;

(iii) La aceptación por parte del consumidor que la única responsabilidad de la proveedora, es la de entregar el cheque(s) no negociable(s) y a la orden de la(s) persona(s) detalladas en el cuadro antes referido, por el monto de dólares de los Estados Unidos de América que el banco determine, correspondiendo al consumidor por su cuenta y cargo realizar todas las gestiones que sean necesarios para pagar con el (o los) cheque(s) la deuda parcialmente o totalmente.

(iv) El reconocimiento del consumidor de ser el único responsable del pago del monto adeudado a la(s) persona(s) detalladas en el cuadro del numeral 1, aceptando que la firma de dicho formulario no extingue o modifica en modo alguno las relaciones con las personas a quienes debe, excluyendo cualquier responsabilidad u obligación por parte del banco.

2. Fotocopia certificada de cheque de gerencia emitido por _____ S.A. a favor del señor _____ por la suma de \$1,212.00 en fecha 08/06/2018 —folio 77—, en el que se consigna literalmente: *Causa: CHEQUES POR INTERMEDIACION POR COMPRA BALCON A/N DE, _____ DUI 00143998 5 REF TTA. **** * 7807*, el cual le fue efectivamente entregado tal como consta en dicho documento.

3. Fotocopia certificada de carta emitida por _____ S.A. a favor del _____ en fecha 08/06/2018 —folio 78—, a través de la cual le informan:

(i) El otorgamiento de una nueva tarjeta de crédito con motivo de la firma del Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y emisión de Tarjeta de Crédito de la misma fecha, con una tasa preferencial para el traslado de saldo solicitado de sus tarjetas de crédito con otros emisores de 19.99%.

(ii) Que la referida tasa es exclusiva para el saldo trasladado y permanecería vigente por un plazo de un año contado a partir de la fecha de aplicación de la transacción de traslado de saldo en la tarjeta de crédito, S.A.

(iii) Que al transcurrir el plazo de vigencia de la tasa preferencial, se le aplicará al saldo trasladado (en caso de existir) la tasa de interés para compras consignada en el contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito o la tasa de interés para compras que se encuentre vigente a la fecha para su Tarjeta de Crédito con número en terminación **** * 7807.

4. Impresión de documento: DETALLE DE PAGOS COMPRA DE CARTERA TARJETA N° **** * 7807 —folio 81— a nombre del consumidor, en el cual se hacen constar los abonos efectuados por el consumidor desde la fecha de entrega del cheque por \$1,212.00 al mes de abril/2019, con detalle de la siguiente información:

CUADRO N° 2

Fecha de contrato	Monto	Fecha de pago	Abonos	Amortización	Intereses	Total
15/06/2018	\$1,212.00				\$0.69	\$1,212.69
		23/07/2018	\$200.00	\$159.22	\$34.45	\$1,087.92
		23/08/2018	\$150.00	\$95.86	\$15.17	\$1,007.23
		21/09/2018	\$150.00	\$83.23	\$15.81	\$939.81
		24/10/2018	\$150.00	\$80.27	\$16.23	\$875.77
		21/11/2018	\$150.00	\$71.43	\$12.81	\$817.15
		19/12/2018	\$300.00	\$187.61	\$12.12	\$641.66
		21/01/2019	\$150.00	\$46.97	\$10.74	\$605.43
		21/01/2019	\$5.00	\$5.00		\$600.43
		23/02/2019	\$175.00	\$10.74	\$9.04	\$598.73
		23/03/2019	\$165.00	\$54.18	\$9.36	\$553.91
		22/04/2019	\$150.00	\$64.79		\$489.12
Apertura en cuotas						\$489.12

Además, consta la fotocopia simple de la tarjeta de crédito bajo la denominación SUPER SELECTOS VISA GOLD a nombre del consumidor, con fecha de emisión 06/18 válida hasta 01/21 de folio 80.

5. Fotocopia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito SELECTOS N PRO asignada al número con terminación **** * 7807 emitido por la proveedora a nombre del consumidor denunciante con fecha de corte del 06/05/2019 —folio 43—, a través del cual se comprueba el cargo efectuado en fecha 01/05/2019 en concepto de CONV BALCON PLAN DE PAGOS MIG por un monto de \$489.12, el cual no es reconocido por el consumidor.

6. Fotocopia de gestión de reclamo N° 1664232 presentado por el consumidor ante la proveedora en fecha 30/05/2019 —folio 5—, en la que se hace constar la presentación de reclamo, conforme a la siguiente descripción: CLIENTE NO ACEPTA SALDO DE BALCON EFECTUADO EN TARJETA **** * 7807 POR \$489.12 EN SISTEMA SAT APARECE EFECTUADO EN FCHA 01/05/2019 CLIENTE SOLICITA CONTRATO PARA VERIFICACION DE FIRMA (...).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por el supuesto cobro indebido realizado de forma directa en su tarjeta de crédito por un monto de \$489.12, con el cual no está de acuerdo, reiterando que en ningún momento autorizó o contrató un producto bajo la denominación BALCON, cuyo cargo fue asignado a su tarjeta de crédito con terminación **** * 7807, servicio que se encuentra amparado —conforme a lo consignado en la carta de folio 76— en un Contrato de Apertura de Línea de crédito Rotativo y Emisión de Tarjeta de Crédito, mismo que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “Apertura de Créditos”.

En este tipo de contratos, intervienen *el acreditante* —banco o proveedora denunciada— y *el acreditado* —cliente o consumidor denunciante—; en donde, el primero de ellos se obliga a poner una suma de dinero a disposición del segundo, o a contraer por este último una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubieren estipulado.

Ahora bien, es importante mencionar, que:

- No obstante las aperturas de crédito están reguladas en el C.Com., la Ley de Bancos —en adelante L.B.— vigente desde el 08/10/1999, incorporó en el artículo 51 letra p), la *emisión de tarjetas de crédito*, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.
- Que con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: *“el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito”*, que incluye *“contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito”*; y *“consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema”*.

Por ello, de acuerdo con los servicios reclamados por el denunciante y al respectivo contrato, corresponde aplicar la LSTC como ley especial en la materia.

Los artículos 25 y 26 de la LSTC establecen la obligación de los tarjetahabientes de cuestionar por escrito los estados de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días posteriores a la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando cualquier dato que sirva para esclarecerlo, lo anterior guarda relación con lo establecido en el inciso primero del artículo 23 —Recepción de reclamos— de las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, en adelante NCM-01.

El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar el comprobante de recepción con el número de reclamo asignado; y, a resolver según corresponda, en caso de operaciones nacionales, dentro de los treinta días siguientes a la interposición del reclamo, y dentro de los ciento veinte días siguientes, en caso de operaciones internacionales; aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor

es la descrita en el artículo 40 letra a) de la LPC, por "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente.*", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo frente a los elementos probatorios que constan agregados al expediente, existe la certeza que:

- El consumidor *autorizó* a la proveedora S.A. para que pudiera *cargar* a la tarjeta de crédito con número de terminación en **** * 7807 el saldo adeudado por un monto de \$1,212.00 para el pago total o pago parcial de la deuda que poseía conforme a lo consignado en el CUADRO N° 1 del **romano VI letra B numeral I** de la presente resolución, en virtud, de la suscripción del formulario de autorización para compra de cartera con cargo a cuenta de tarjeta de crédito, cuyas condiciones constan en documento de folio 76.
- El consumidor *aceptó* que la única responsabilidad de la proveedora S.A. era la de entregar un cheque por el monto de \$1,212.00 —*el cual se encuentra vinculado al servicio de compra de cartera con cargo a cuenta*— el cual, fue otorgado mediante un cheque de gerencia a favor del señor , en fecha 08/06/2018, misma fecha en que consta fue entregado al mismo.
- El consumidor *aceptó* que, por su cuenta y cargo, le correspondía realizar todas las gestiones que fueran necesarias para pagar el monto de \$1,212.00 entregado por la proveedora, sin que conste agregado al expediente las condiciones y términos de pago de tal adeudo.
- La proveedora S.A. comunicó al consumidor mediante carta de fecha 08/06/2018, el otorgamiento de una nueva tarjeta de crédito con una tasa preferencial para el traslado de saldo solicitado de sus tarjetas de crédito con otros emisores de 19.99% con motivo de la firma de un Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y emisión de Tarjeta de Crédito de la misma fecha, el cual no consta agregado al expediente.
- El consumidor *realizó* abonos a la tarjeta, situación que se evidencia a partir del detalle de pagos efectuados por el mismo entre el período del 23/07/2018 al 22/04/2019, conforme a la información reflejada en la tabla de amortización del CUADRO N° 2 del **romano VI letra B numeral 4** de la presente resolución, el cual consigna que el saldo pendiente de pago al mes de mayo era de \$489.12, monto que reclama el consumidor en el presente procedimiento.
- La proveedora S.A. efectuó el cargo de \$489.12 en fecha 01/05/2019 a la tarjeta de crédito con número de terminación en **** * 7807, bajo el

concepto de CONV BALCON PLAN DE PAGOS MIG, el cual no es reconocido por el consumidor; no obstante, se acreditó que dicho monto corresponde al traslado del saldo que el consumidor tenía pendiente de pago a esa fecha con motivo de la autorización para compra de cartera con cargo a cuenta de tarjeta de crédito que otorgó a la proveedora en fecha 08/06/2018.

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con el debido respaldo contractual para cargar a la tarjeta de crédito propiedad del consumidor la cantidad de \$489.12, saldo que se encontraba pendiente de pago al mes de mayo del año 2019, en virtud de la compra de cartera con cargo a cuenta de tarjeta de crédito autorizada por el señor ; por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora S.A. no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; 36 inciso segundo, 40 letra a), 44 y 47 de la LSTC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora S.A. a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, la licenciada en fecha 08/04/2021, a quien se le dio intervención en el presente procedimiento —folios 71 y 72—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 73-84.
- b)
- c) *Absuélvase* a la proveedora S.A., que puede abreviarse S.A. o BCU, S.A. de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por las razones expuestas en el romano VII, letra B de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

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	

CM/ym



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador

