

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 5 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/07/2021 Hora: 13: 15 p.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 2079-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:	SALVAPRENDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia SALVAPRENDA, S.A. de C.V. representada legalmente por el señor _____, según se acredita en fs. 50 y 51 del tomo I.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 14/11/2018 (fs. 1–18, tomo I), la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura —en adelante LCU— y LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de los consumidores.</p> <p>B. Por medio de la resolución de las diez horas con cuarenta y un minutos del día 05/03/2019 (fs. 2,338 del tomo XII, este Tribunal previno a la Presidencia que acreditara en legal forma la calidad de la denunciada como entidad registrada ante el Banco Central de Reserva —en adelante BCR— y el incumplimiento al artículo 6 inciso 4° de la LCU que se le atribuye a SALVAPRENDA, S.A. de C.V.</p> <p>C. En fecha 09/04/2019, se recibió escrito presentado por la apoderada general judicial con cláusula especial de la Defensoría del Consumidor —en adelante DC—, licenciada _____, folios 2,341–2,342 del tomo XII—, por medio del cual subsanó la prevención relacionada en la letra B de este apartado, anexando la documentación siguiente: 1) copia certificada por notario de carta con fecha 10/01/2018, suscrita por el señor _____, Presidente del BCR (folio 2,343 del tomo XII); 2) copia certificada por notario de constancia de fecha 08/04/2019, suscrita por el Jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, en la cual se hace constar que SALVAPRENDA S.A. de C.V., se encuentra registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU (folio 2,344 del tomo XII); 3) copia certificada por notario que incluye: imagen escaneada de la parte frontal del disco compacto remitido por el Presidente del BCR, junto a la nota de fecha 10/01/2018 antes relacionada, así como captura de pantalla de los documentos contenidos en el mismo, entre los cuales se encuentra el archivo de Excel denominado "<i>Base de Datos de Acreedores No Supervisados</i>".</p> <p>D. Mediante la resolución emitida a las ocho horas con veintiséis minutos del día 27/11/2019 (fs. 2,355–2,361 y CD de fs. 2,362 tomo XII), este Tribunal determinó que la denuncia cumplía con los requisitos</p>			

exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–.

Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra SALVAPRENDA, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes –las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción–, fueron delimitadas así:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, *por supuestamente haber pactado y cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la Tasa Máxima Legal –en adelante TML– establecida por el BCR*, por un monto de \$ 8,771.64 dólares, correspondientes a un total de 4,644 créditos, cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018.
2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, *por aparentemente haber realizado cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC*, por un monto de \$12,702.33 dólares, correspondientes a un total de 2,640 créditos; cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018.
3. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley; *por la posible introducción de cláusulas abusivas en los documentos contractuales*; específicamente, en los contratos denominados como “*Contrato de Mutuo*” incorporados a fs. 238 y 360, tomo II), los cuales fueron suscritos a partir del 30/11/2017.
4. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por supuestamente no remitir la información de su actividad crediticia al BCR*, correspondiente a 1,753 operaciones de crédito otorgadas entre junio y noviembre de 2017.
5. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 de la misma normativa, *por la posible remisión de información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR*, en 14,429 operaciones crediticias remitidas al BCR.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Además, se previno a la proveedora, que al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 28/11/2019, según consta a fs. 2,363 del tomo XII.

III. DILIGENCIAS, INCIDENTES Y OTRAS ACTUACIONES

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. El día 12/12/2019, se recibió escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII firmado por el licenciado en calidad de apoderado general judicial de SALVAPRENDA, S.A. de C.V.–en adelante el apoderado de la proveedora denunciada–, mediante el cual contestó la audiencia conferida a través de la resolución de fs. 2,355–2,361 del tomo XII. Asimismo, presentó la documentación de fs. 2,372–2,376 y 2,479–2,480 del tomo XIII, con la cual se acreditó la personería con la que actúa en el presente procedimiento. Además, incorporó al expediente fotocopia certificada por notario de acta notarial de fs. 2,377–2,378 del tomo XIII y la documentación financiera de la proveedora de fs. 2,379–2,478 del tomo XIII.

Adicionalmente, el referido profesional, entre otros argumentos de defensa —que serán señalados en el romano **IV** de la presente resolución— expresó que su representada aceptaba los hechos que se le atribuían y reconocía las infracciones que a continuación se detallan:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR, en un total de 4,644 créditos por la cantidad de \$ 8,771.64 dólares.
2. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por realizar cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC, en un total de 2,640 créditos por la cantidad de \$ 12,702.33 dólares.
3. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por no remitir la información de su actividad crediticia al BCR –1,753 operaciones de crédito–.
4. Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR –14,429 operaciones de crédito informadas al BCR en el periodo comprendido entre junio y noviembre de 2017–.

Respecto a las infracciones descritas en los numerales 1 y 2, señaló que en fecha 09/12/2019 acordó con funcionarios de la Presidencia de la DC (según consta en fotocopia certificada por notario de acta notarial de fs. 2,377–2,378, tomo XIII), el inicio del proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$ 21,473.97 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 de este apartado según auto de inicio de fs. 2,355–2,361 y CD fs. 2,362 del tomo XII).

B. En atención a lo anterior, previo a resolver sobre lo planteado por el apoderado de la denunciada, este Tribunal, por medio de la resolución de las trece horas con trece minutos del día 09/01/2020 (fs. 2,481–2,483, tomo XIII), corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciara sobre el acuerdo suscrito entre SALVAPRENDA, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC, consistente en iniciar el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, por el monto total de \$ 21,473.97 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2, letra A de este apartado); así como el término y plazo concreto en que dicha devolución se ejecutaría.

C. El día 05/02/2020, se recibió escrito de fs. 2,490–2,491 del tomo XIII, mediante el cual la Presidencia –en síntesis– respecto al acuerdo señalado en la letra **B** del presente apartado, expresó que se suscribió un acuerdo entre la DC y la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., con el objeto que se iniciara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente por la denunciada. Asimismo, expresó que dicho proceso duraría seis meses, contados a partir de la aprobación por parte de la DC del plan de devoluciones.

En atención a lo anterior, con fundamento en el numeral 4 del artículo 90 de la LPA, la Presidencia solicitó la suspensión del presente procedimiento durante el plazo en que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por parte de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., es decir seis meses a partir de la aprobación del plan de devoluciones.

Por otra parte, la Presidencia presentó fotocopia certificada por notario del acuerdo suscrito entre la DC y la proveedora de fs. 2,492–2,493 del tomo XIII e *“Informe inicial del proceso de devoluciones de cobros indebidos, realizados por la sociedad SALVAPRENDA, SA. de C.V. durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2017 y el 29 de marzo de 2018”* incorporado a fs. 2,494–2,503 del tomo XIII.

D. Mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 24/02/2020 (fs. 2,504–2,506, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: **(i)** la presentación del plan de devolución por parte de la denunciada y **(ii)** la aprobación por parte de la DC de dicho plan.

E. En fecha 13/03/2020, se recibió escrito de fs. 2,513 del tomo XIII, suscrito por la Presidencia mediante el cual subsanó las prevenciones relacionadas en la letra anterior (D). En dicho escrito manifestó –en síntesis– que en fecha 17/02/2020, la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. presentó a la DC el plan de devoluciones; sin embargo, el mismo no fue aprobado debido a que se identificaron observaciones, las cuales fueron notificadas a la proveedora.

F. Por medio de la resolución de las trece horas con quince minutos del día 16/03/2020 (fs. 2,521–2,522 del tomo XIII), se corrió traslado a la Presidencia para que una vez la DC hubiese aprobado el plan de devolución presentado por la denunciada acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, para que se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución.

G. A través de la resolución de las trece horas con quince minutos del día 04/09/2020 (fs. 2,528–2,529, tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que, en el plazo de 15 días hábiles, rindiera informe sobre los avances respecto al proceso de aprobación del plan de devolución presentado por la denunciada, y en caso de haberse aprobado dicho plan por parte de la DC, acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución.

H. En fecha 30/09/2020, se recibió escrito de fs. 2,535 del tomo XIII suscrito por la Presidencia a través del cual contestó el traslado relacionado en la letra **G** de este apartado, manifestando –en síntesis– que en fecha 19/03/2020, la proveedora presentó por segunda ocasión el plan de devolución. Sin embargo, se

identificaron algunas observaciones que no habían sido subsanadas, por lo cual se le notificaron a la denunciada para que las subsanara. En razón de lo anterior, el plan de devoluciones aún no había sido aprobado por la DC.

I. Mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 21/10/2020 (fs. 2,539 del tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: **(i)** la subsanación de las observaciones realizadas al plan de devolución por parte de la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V.; **(ii)** la aprobación por parte de la DC del plan de devolución antes relacionado; y **(iii)** se pronunciara sobre el plazo definitivo en que el proceso de devolución habría de ejecutarse.

J. El día 12/11/2020, se recibió escrito firmado por la Presidencia (fs. 2,544-2,545 del tomo XIII), mediante el cual contestó el traslado realizado por medio de la resolución de fs. 2,539 del tomo XIII. En dicho escrito la Presidencia –en síntesis– manifestó que en fecha 04/11/2020, la denunciada presentó por tercera ocasión el plan de devolución de cobros indebidos, subsanando por medio del mismo las observaciones que fueron hechas en nota de fecha 20/10/2020.

Asimismo, señaló que la DC constató que dicho plan cumplía con los parámetros necesarios para efectuar la devolución del dinero cobrado indebidamente a los consumidores, por lo cual, dicha institución aprobó el mismo concediéndole a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., el plazo de seis meses para su ejecución, plazo que comenzó a contar a partir del día hábil siguiente a la notificación de la aprobación de dicho plan (10/11/2020), es decir, a partir del 11/11/2020.

K. Por medio de la resolución de las trece horas con dieciséis minutos del día 21/01/2021 (fs. 2,555–2,557 del tomo XIII), este Tribunal –entre otros aspectos– con fundamento en el artículo 90 numeral 4 de la LPA ordenó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento sancionatorio por el término de tres meses y veintidós días contados a partir de la fecha de emisión de dicha resolución hasta el día 11/05/2021, para que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$ 21,473.97 dólares (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 de la letra B del apartado II de la presente resolución, según auto de inicio de fs. 2,355–2,361 y CD de fs. 2,362 del tomo XII).

L. Mediante la resolución de las de las ocho horas con treinta y cinco minutos del día 12/05/2021 (fs. 2,564–2,565 del tomo XIII), este Tribunal resolvió: **a)** reanudar el conteo del plazo para concluir del presente procedimiento a partir de esa misma fecha; **b)** abrir a prueba el presente procedimiento por el término de 8 días hábiles; y **c)** correr traslado a la Presidencia para que en el plazo común del término probatorio rindiera informe respecto al proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, ejecutado por SALVAPRENDA, S.A. de C.V.

M. El día 24/05/2021, se recibió escrito de fs. 2,571 del tomo XIII, suscrito por la Presidencia mediante el cual contestó el traslado relacionado en la letra anterior (L). Expresando –en síntesis– que en el “*Informe General de Proceso de Devoluciones de Cobros indebidos Realizados por la Sociedad SALVAPRENDA, S.A.*”

de C.V. por Allanamiento en el Proceso Sancionatorio Referencia 2079-18. Período del 11 de noviembre de 2020 al 31 de marzo de 2021” de fs. 2,572–2,595 del tomo XIII, específicamente, en el romano II y conclusiones, se determinó que el monto total de devolución ejecutada por la proveedora hasta el día 31/03/2021, ascendía al total de \$ 4,964.57 dólares, en concepto de reintegro realizado a 636 clientes.

Por otra parte, señaló que de lo consignado en el romano II y conclusiones del informe relacionado, era posible determinar que al 31/03/2021, quedaba pendiente la devolución de \$ 16,509.40 dólares, que corresponden a 4,800 consumidores de un total de 6,224 créditos.

N. A través de la resolución de las trece horas con doce minutos del día 03/06/2021 (fs. 2,596–2,597 del tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que en el plazo de 4 días hábiles, aclarara los siguientes aspectos: *1)* Respecto a los reintegros parciales, debía individualizar: *a)* las referencias de los 25 créditos en los cuales se encuentra pendiente el reintegro y el monto pendiente de devolución que corresponde a cada uno de ellos, determinando a qué infracción corresponde; y *b)* Las referencias de los 47 créditos en los cuales se ha realizado el reintegro y el monto de devolución correspondiente a cada uno de ellos, determinando a qué infracción corresponde; *2)* Respecto al monto pendiente de devolución, debía especificar e individualizar por cada una de las infracciones –infracción al artículo 44 letra d) de la LPC (\$ 12,702.33) y el ilícito administrativo tipificado en el artículo 44 letra e) de la misma ley (\$ 8,771.64)–, a cuánto ascendía el monto pendiente de reintegro a los afectados. Asimismo, debía individualizar el consumidor afectado, el crédito y el monto pendiente de devolución, en cada caso, separando dicha información por cada infracción.

Ñ. El día 14/06/2021, se recibió escrito de fs. 2,603–2,604 del tomo XIII, suscrito por la licenciada en calidad de apoderada general judicial de la Presidencia mediante el cual contestó el traslado señalado en la letra anterior (N).

En el referido escrito la apoderada de la Presidencia expresó –en síntesis–:

I. Respecto a las 25 referencias de crédito que corresponden a 15 consumidores, en las cuales solo se realizó reintegros parciales al 31/03/2021, adjunta CD denominado “*Salvaprenda, S.A. de C.V. Ref. 2079-18*” que contiene el archivo Excel “*Base de seguimiento Salvaprenda-Prevencion TS 03062021*”, en el cual se detalla lo siguiente:

a) 25 referencias de crédito en las cuales se encuentra pendiente el reintegro del cobro indebido, las cuales se encuentran incorporadas en la hoja de cálculo “*1-a) ReintegroParcialPendiente*”, en la tabla 1 y 4 se muestra un resumen de referencias de crédito pendientes de reintegro –correspondiente a clientes con pagos parciales–.

Agrega, que en la tabla 1 se muestra la información correspondiente a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, donde se pueden identificar 8 referencias de crédito en las cuales está pendiente el reintegro de la cantidad de \$28.82 dólares a 6 clientes; asimismo, en la tabla 3 se muestra el resumen de las 17 referencias de crédito vinculadas a la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, las cuales corresponden a 12 clientes afectados, a los cuales se encuentra pendiente la devolución de un total de \$ 27.41 dólares.

Conforme a lo anterior, se encuentra pendiente la devolución del monto total de \$56.24 dólares que corresponden a 15 clientes afectados. Aclara, la apoderada de la Presidencia que la cantidad de clientes afectados han sido contabilizados una sola vez, es decir que un cliente con más de un crédito afectado por cada tipo de infracción se contabiliza una sola vez, no obstante, este puede ser afectado por cobros indebidos por más de una infracción.

Por otra parte, señala que en las tablas 2 y 4 se separan e individualizan las 25 referencias de crédito por tipo de infracción, indicándose el monto del cobro indebido y la información del cliente afectado. En la tabla 2, se agrupan las 8 referencias relacionadas a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC y en la tabla 4, las 17 referencias de crédito relacionadas al ilícito administrativo tipificado en el artículo 44 letra e) de la misma ley.

b) 47 referencias de crédito con reintegro efectivo del cobro indebido, ubicado en el documento "*Base de seguimiento SALVAPRENDA-Prevención TS 03062021*", en la hoja "*1-b) ReintegroParcialEfectivo*", en las tablas 5 y 6 se muestran las referencias de crédito por tipo de infracción, con indicación de los valores por cliente, cantidad de referencias crediticias y monto del cobro indebido –clasificada la información por infracción–. Asimismo, señala que en la tabla 5 se identifican 13 referencias de crédito relacionadas a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC por un monto de \$46.45 dólares que corresponden a 5 clientes. Por otra parte, en la tabla 6 se muestran 34 referencias relacionadas a la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley por un monto de \$61.97 dólares, con relación a 12 clientes.

Por consiguiente, expresa que en relación a las 47 referencias de crédito se reintegró la cantidad de \$108.42 dólares que correspondían a 15 consumidores afectados.

Por otra parte, señala que en las tablas 7 y 8 se agrupan e individualizan las referencias crediticias por tipo de infracción, indicándose el monto del cobro indebido que ha sido rey la información del cliente afectado. En la tabla 7 se agrupan las referencias relacionadas a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC y en la tabla 8 las referencias relativas al ilícito administrativo tipificado en el artículo 44 letra e) de la misma ley.

2. En lo concerniente a los créditos pendientes de reintegro, señala que en la "*Base de seguimiento Salvaprenda*" (CD fs. 2,582 vuelto del tomo XIII) se detallan de forma íntegra el universo de créditos afectados, es decir, el total de 7,284 referencias de crédito –cuantificación total de los créditos afectados por las infracciones al artículo 44 letra d) y e) de la LPC–.

No obstante lo anterior, en atención a la prevención realizada por este Tribunal –letra N de este apartado– la Presidencia procedió a separar la información de la base antes referida, por lo cual, en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII se incorporó el archivo en formato Excel identificado como "*Base de seguimientos Salvaprenda-Prevención TS 03062021*" el cual contiene dos hojas de cálculo denominadas como: (i) "*2. ReintegroPendienteLPC 44-d*" y (ii) "*2. ReintegroPendienteLCU 44-e*". En la primera, se detallan las 2,125 referencias de crédito relacionadas a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; por un monto de \$ 9,371.48

dólares; por otra parte, en la segunda hoja se detallan 4,099 créditos relacionados a la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, respecto a la cual se encuentra pendiente el reintegro del monto total de \$7,137.92 dólares; agrega la apoderada de la Presidencia, que en ambas hojas se indica la referencia del crédito, cobro indebido, nombre del consumidor afectado, etc.

Finalmente, señala que en el documento de Excel identificado como “*Base de seguimientos Salvaprenda–Prevención TS 03062021*” incorporado en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII, se detallan las hojas “*ReintegroEfectivoLPC 44–d*” y “*Reintegro Efectivo LCU 44–e*”, así como la hoja “*ResumenSalvaprenda al 31032021*” donde se detalla el resumen del proceso de devolución al 31/03/2021.

Respecto a lo anterior, aclara que, en las hojas relacionadas a referencias de crédito pendientes de reintegro y referencias de crédito con reintegro efectivo, se incluyen las referencias de crédito parciales que fueron especificadas en el ítem 1, de acuerdo al estatus al 31/03/2021, es decir, que se especifica si el reintegro se hizo efectivo o se encuentra pendiente de realización.

O. El día 14/07/2021, se recibió el escrito de fs. 2,616 del tomo XIII suscrito por el licenciado _____, mediante el cual incorpora el documento identificado como “*Peritaje Técnico sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley Contra la Usura por parte de la sociedad SALVAPRENDA, S.A. de C.V.*” de fs. 2,617–2,626 con el fin de acreditar que la proveedora –a la fecha de presentación del referido peritaje– se encuentra dando cumplimiento a la normativa relacionada al cobro de intereses que establece la LPC y la LCU.

IV. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA

A. Durante el plazo de audiencia otorgado, el apoderado de la proveedora denunciada mediante el escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII, en esencia, respecto a las infracciones atribuidas manifestó:

1. Infracciones a la LPC.

i. Infracción consistente en realizar cobros indebidos.

a) Respecto a la posible comisión de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR –infracción n° 1 según escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII– y b) la infracción al artículo 44 letra d) de la misma normativa, en relación al artículo 12 de la misma normativa, por realizar cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC –infracción n° 2 según escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII–, señaló que su representada SALVAPRENDA, S.A. de C.V., aceptaba los hechos, reconociendo el cometimiento de dichas infracciones; asimismo, manifestó que las prácticas antes mencionadas fueron rectificadas inmediatamente por su poderdante, al momento que finalizó la auditoría de verificación de cumplimiento realizada por la DC.

En atención a lo anterior, manifestó que la tasa de interés pactada y cobrada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ya no supera la TML establecida por el BCR y además, está aplicando una metodología de cobro en concepto de intereses nominales (año calendario) acorde a lo establecido en la LPC.

Además, hizo de conocimiento de este Tribunal que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., acordó con funcionarios de la DC en fecha 09/12/2019, iniciar un proceso de devolución en favor de los consumidores afectados, del monto cobrado indebidamente, el cual asciende a \$ 21,473.97 dólares –cuantificación de las 2 infracciones antes citadas–. Para efectos de acreditar lo anterior anexó copia certificada del acta notarial de fecha 09/12/2019 (fs. 2,377–2,378 del tomo XIII), en la cual consta el acuerdo relacionado, suscrito entre SALVAPRENDA, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC.

En atención a los argumentos anteriores, expresó que su representada se enmarcaría en la atenuante establecida en el artículo 48 inciso tercero de la LPC. Asimismo, con el reconocimiento de los hechos, manifestó que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. sería acreedora de la atenuante establecida en el artículo 156 de la LPA.

Los argumentos anteriores serán considerados en los apartados **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS** y **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS**.

ii. Infracción consistente en introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

Respecto a la supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley –infracción 3 según escrito de folios 2,366–2,371 del tomo XIII –, por introducir cláusulas abusivas en dos contratos de mutuo de fs. 238–240 y 360–365 del tomo II, el apoderado de la denunciada contestó en sentido negativo, ya que, a su criterio, no es cierto que la cláusula impugnada por la denunciante tiene el carácter de abusiva, por los siguientes argumentos:

En síntesis, el apoderado de la proveedora expresó, que la cláusula IX) “*Domicilio Especial y Pactos Accesorios*”, incorporada en los contratos antes señalados, no puede ser considerada como cláusula abusiva, en virtud que no implica una renuncia al derecho de acceso a la jurisdicción y de apelación por parte del consumidor, puesto que en ningún momento se manifiesta que el consumidor renuncia a su derecho a acceder a los Tribunales, ni se impone un medio alternativo de solución de conflictos (arbitraje a modo de ejemplo) o que renuncie a su derecho de apelar.

Además, manifestó que dicha cláusula tampoco implica una ampliación de los derechos de la parte proveedora, puesto que la misma transfiere al “*deudor moroso*” los gastos en que tenga que incurrir el acreedor para recuperar el monto adeudado, lo cual solo sucedería cuando el crédito caiga en mora; en consecuencia, señala que dichos gastos deben ser asumidos por el deudor, en virtud que el crédito ha caído en mora, por causa imputable al deudor, circunstancia que en ningún momento violenta el principio de buena fe contractual ni provoca un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes por lo que, desde su punto de vista, no puede ser considerada una cláusula abusiva.

Añadió, que tampoco la elección de un domicilio especial contractual, que surte fuero entre ambas partes, debe ser considerado como cláusula abusiva, cuando el artículo 33 del Código Procesal Civil y Mercantil – en adelante CPCM–, vigente desde el año 2010, lo habilita.

Por otra parte, manifestó el apoderado de la denunciada que este Tribunal en la resolución de inicio agregada a fs. 2,355–2,361 del tomo XII determinó que solo conocería de los contratos suscritos a partir del 30/11/2017, por lo que los contratos que analizaría serían los incorporados a fs. 238–240 y 360–365 del tomo II; sin embargo, indicó que dichos contratos, según había podido verificar en la documentación que fue notificada a su representada, fueron emitidos en fechas anteriores al 30/11/2017, por lo que el plazo de prescripción también les afectaba.

Finalmente, manifestó que, no obstante, dichas cláusulas no causan desequilibrio contractual a los consumidores, su representada SALVAPRENDA, S.A. de C.V., está en plena disposición de eliminarlas de todos sus contratos, en tal sentido solicita que se absuelva a su representada por este señalamiento.

Este Tribunal, mediante la resolución de las trece horas con trece minutos del día 09/01/2020 (fs. 2,481–2,483 del tomo XIII) aclaró respecto a los contratos de mutuo incorporados en los folios 238–240 y 360–365 del tomo II, que los folios relacionados hacen referencia a la foliación del expediente de mérito que se realizó cuando ingresó la denuncia y sus respectivos anexos a este Tribunal, no así a la foliación del expediente administrativo que remitió la denunciante. En consecuencia, verificados los contratos de mutuos relacionados, se constató que efectivamente los mismos fueron suscritos en fecha 30/11/2017, por lo tanto, el plazo de la prescripción determinado en el artículo 107 de la LPC, aún no había transcurrido –a la fecha de inicio y notificación del inicio del presente procedimiento–, encontrándose este Tribunal habilitado para conocer de las cláusulas incorporadas en dichos documentos contractuales.

En razón de lo anterior, los argumentos de defensa de la proveedora denunciada, serán valorados por este Tribunal en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIONES CONFORME A LA LPC, letras D, E y F.**

2. Infracciones a la LCU.

Respecto a las infracciones a la LCU, consistentes en: **a)** no remitir la información de su actividad crediticia al BCR –infracción 4 según escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII – y **b)** remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR –infracción 5 según escrito de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII–, manifestó que su representada aceptaba los hechos, reconociendo las infracciones cometidas. Además, expresó que una vez que finalizó la auditoría de verificación de cumplimiento realizada por la DC, SALVAPRENDA, S.A. de C.V. remitió toda la información de su actividad al BCR, semestralmente, de conformidad a los documentos crediticios que poseen.

En atención a los argumentos anteriores, expresó que su representada se enmarcaría en la atenuante establecida en el artículo 48 inciso tercero de la LPC, en virtud que su mandante inició un proceso de devolución de lo cobrado indebidamente, en el presente procedimiento sancionatorio colectivo, para las infracciones descritas en la **letra A, numeral 1, romano i, letras a y b** del presente apartado, lo cual incide positivamente en la reducción de una eventual multa para las infracciones conexas número 4 y 5 –según escrito del apoderado de fs. 2,366–2,371 del tomo XIII –, señaladas en el párrafo anterior.

Además, expresó que, con el reconocimiento de los hechos, SALVAPRENDA, S.A. de C.V. sería acreedora de la atenuante establecida en el artículo 156 de la LPA.

Los argumentos anteriores serán considerados en los romanos **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS Y IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS.**

B. Mediante la resolución del día 12/05/2021 (fs. 2,564–2,565 del tomo XIII), este Tribunal abrió a prueba el presente procedimiento por el termino de 8 días hábiles. Dicha resolución fue notificada al apoderado de la denunciada en fecha 12/05/2021, según consta en confirmación de fax de fs. 2,566–2,568 del tomo XIII. Sin embargo, la proveedora no hizo uso de su derecho de defensa en esa etapa.

V. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

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 las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el apartado **II**, letra **D** de la presente resolución.

El artículo 313 del 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 y conducente.

Asimismo, de conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 una 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).

7 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones*, el resaltado es nuestro.

Además, 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”*.

VI. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LCU

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Tal como consta en resolución de inicio –fs. 2,355 al 2,361, tomo XII–, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el inciso final del artículo 12 de la LCU, el cual literalmente establece: *“(…) la Defensoría del Consumidor, sancionarán a los acreedores (...) no supervisados (...) con multa de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, (1) cuando no remitan la información de su actividad crediticia o (2) ésta sea inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva.”*

Según lo estipulado en el artículo 3 letra k) de las NTLCU las **Entidades o Personas No Supervisadas** son: *“Todas aquellas entidades o personas, sean naturales o jurídicas, que no están sujetas a supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero; y aquellas que la Ley Contra la Usura nomina como No Regulada (...)”*.

De conformidad a lo establecido en el artículo 6 de la LCU, las entidades del mercado financiero tales como: bancos, los bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos; así como, las personas naturales o jurídicas, tales como: casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general a cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluidas las denominadas casas de empeño, montepíos o similares, **están obligadas a presentar al BCR la información de su actividad crediticia de los meses de**

diciembre a mayo, y de junio a noviembre, para que dicho dato se tome en cuenta para determinar las tasas de interés máximas, lo anterior en relación a lo regulado en el artículo 17 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura –en adelante NTLCU–.

En términos generales y conforme a lo consignado en la letra w) del artículo 3 de las NTLCU, debe entenderse que *“Tasa Máxima Legal: es la tasa de interés máxima que publicará el Banco Central semestralmente para cada segmento de crédito y montos contratados, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y es equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple por segmento de crédito y rango de monto”*, el resaltado es nuestro.

Asimismo, en el artículo 6 inciso sexto de la LCU se establece que el BCR es la entidad encargada de emitir las normas para determinar: *la metodología, estructura de las bases de datos, operaciones e información a incluir, las condiciones para la remisión de la información.*

En atención a lo anterior, el Consejo Directivo del BCR emitió las NTLCU, con el objeto de establecer –entre otros aspectos– las disposiciones referentes a la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de los acreedores –cualquier persona natural o jurídica que preste dinero, letra a) del artículo 3 de las NTLCU–.

Además para dar a conocer los lineamientos y el detalle en la preparación de la información de la cartera crediticia que los acreedores están obligados a reportar al BCR en aplicación de la LCU, dicho banco emitió: **1) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático; 2) Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No Supervisados que no cuentan con Sistema Informático; y 3) Manual para preparación de cartera de créditos –Instituciones Supervisadas por la SSF–.**

Por otra parte, conforme artículo 6 inciso cuarto de la LCU, los acreedores No Supervisados deben remitir al BCR sobre cada una de las operaciones de crédito que otorguen, como mínimo la información que se detalla en el artículo 7 de las NTLCU, entre esta información se señala: *el monto desembolsado; cuota de préstamo, conformada por el pago de intereses y amortización de capital; y seguros obligatorios y otros cargos en la cuota: involucra el monto cobrado por seguro y cualquier otro cargo o comisión, que se suma a la cuota.*

Entre otros aspectos, dicha información debe ser remitida según el tipo de crédito otorgado con base en lo establecido en el Anexo 2 de las NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR. Aunado a lo anterior, la información debe reportarse sin incluir el IVA –Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, artículo 3 letra m) de las NTLCU–.

En los lineamientos 7 y 8 respectivamente, de los manuales técnicos para la remisión de la información de los proveedores no supervisados que cuentan y no cuentan con sistema informático, se determinan los datos que deben remitir los Acreedores No Supervisados respecto de su cartera de créditos, describiéndose de forma detallada los datos requeridos, sus respectivas posiciones y formatos que deberán ser respetados.

En las tablas contenidas en los numerales señalados, se describe a partir de la segunda fila hasta la décimo cuarta, los elementos establecidos en el artículo 7 de las NTLCU.

En virtud de las normas citadas, la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR, antes relacionados.

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 NTLCU que prescribe: “*Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central*”.

En ese sentido, el artículo 9 de las NTLCU establece que: “*La remisión de la información correspondiente a cada una de las operaciones de crédito otorgados en el semestre inmediato anterior, deberá realizarse en los primeros cinco días hábiles de los meses de junio y diciembre. No obstante lo anterior, los acreedores podrán remitir la información mensualmente y el Sistema de Tasas Máximas estará habilitado para recibirla de esta forma. La información deberá ser clasificada en archivos separados por mes.*”

Aunado a ello, las NTLCU disponen en su artículo 16, que cuando el BCR advierta —de la revisión de los datos transaccionales remitidos por los acreedores— que éstos contienen *errores, inconsistencias, omisiones o cualquier otra situación que pueda inducir al error, cause distorsiones o imposibilite el cálculo de la tasa efectiva de las operaciones de crédito*, solicitará al acreedor, a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha límite de remisión establecida en la Ley, *la corrección de la información*, quien *tendrá como máximo un día hábil adicional para remitirla*, siempre y cuando no implique incorporación de nueva información y cumpla con lo establecido en la Ley, las referidas normas y manuales técnicos.

Además, la referida norma técnica en el inciso segundo del citado artículo dispone que: “*Transcurrido el plazo señalado sin obtener respuesta del acreedor o si persistieren cualquiera de las situaciones planteadas, la información será excluida de las tasas máximas legales, sin perjuicio de informar, a quien corresponda, del incumplimiento*”, es decir, a la DC.

Por lo antes expuesto, en el artículo 12 inciso final de la LCU se establecen dos ilícitos administrativos —citados con anterioridad— que darían lugar a la sanción establecida en la misma disposición.

(1) Para que se configure la infracción consistente en “*No remitir la información de su actividad crediticia*”, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona no supervisada **no haya cumplido con la obligación de remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda— o de forma mensual —según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU—.

(2) Respecto a la conducta consistente en *“Remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el Banco Central de Reserva”*, para que se configure dicha infracción este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: *i)* que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; *ii)* que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y *iii)* que la entidad o persona este obligada a **remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre –según corresponda– o de forma mensual –según lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU; *iv)* que la entidad o persona no supervisada **haya remitido información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR o que esta no sea veraz y fidedigna** –según lo dispuesto en los artículos 7 y 22 de las NTLCU–.

Las anteriores conductas, de llegar a comprobarse, darían lugar a la sanción prescrita en el referido artículo, de hasta cincuenta salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.

**B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS EN RELACIÓN A LAS INFRACCIONES AL
ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU**

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental –relacionada con las posibles infracciones a la LCU– consistente en:

1. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, por no remitir la información de 1,753 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del 2017.

i) Fotocopia certificada por notario de carta de fs. 2,343 del tomo XII emitida por el señor _____, en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene el detalle de la información de la actividad crediticia que reportó la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. durante el segundo semestre del año 2017 e impresión certificada por notario de fotografía de disco digital rotulado “10º Calculo TML. Defensoría del Consumidor” (fs. 2,345 del tomo XII), del cual se extrajo la documentación antes relacionada (CD fs. 24 del tomo I).

ii) Impresiones de correos electrónicos emitidos por el técnico de Auditorías de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, licenciado _____ entre el día 27/04/2018 al día 15/05/2018, desde la cuenta _____. Por medio del correo electrónico de fecha 11/05/2018 (fs. 73 vuelto del tomo I) se solicitó al señor _____ respecto a la información del total de créditos de la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, que fueron remitidos a la cuenta _____, que se incorporara el código de aplicación para ambas base de datos (*1-Operaciones que aplica a los segmentos/ 2 Operaciones que se excluyen para el cálculo de las tasas máximas legales*), junto con el correo de respuesta recibido en fecha 15/05/2018 (fs. 73 frente, tomo I), desde la cuenta _____, en el que se adjunta: **a)** base de

datos “*Info Salvaprenda recibida 15may2018*” que contiene la totalidad de operaciones de crédito reportadas por la proveedora al BCR en el periodo de junio a noviembre de 2017, dicha base de datos se encuentra incorporada en el CD de fs. 74 del tomo I; y *b*) la imagen del sistema de tasas máximas (fs. 73 vuelto, tomo I), donde consta que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. solo reportó 14,429 operaciones de crédito en el periodo de junio a noviembre de 2017.

iii) Fotocopia certificada por notario de constancia –fs. 2,344 del tomo XII– suscrita por el señor en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: *a*) que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. con código único de acreedor está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU, del BCR desde el día 15/06/2013; y *b*) que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10° cálculo de Tasas Máximas Legales, la información correspondiente a 14,429 operaciones de créditos.

iv) CD de fs. 74 del tomo I, que contiene el documento en formato Excel denominado “*Info Salvaprenda recibida 15may2018*”, en el cual consta que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., reportó al BCR durante el periodo de junio a noviembre de 2017, en total 14,429 operaciones de crédito.

v) Nota de fecha 22/03/2018 (fs. 25–27, tomo I), suscrita por la señora en su calidad de Encargada Administrativa de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en la cual manifestó –entre otros aspectos– que los préstamos existentes para ese periodo fueron en total 16,181. Por lo cual, no fueron reportados al BCR 1,751 operaciones crediticias.

vi) Base de datos incorporada en el CD de fs. 52 del tomo I, la cual fue proporcionada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. a la DC en fecha 22/03/2018, en la que se detallan en total 16,181 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales fueron informadas –según la base de datos entregada por la proveedora– al BCR 14,495 y 1,686 no fueron reportadas.

vii) Original de acta para la fase final de auditoría a la cartera de crédito de SALVAPRENDA, S.A. de C.V. emitida en fecha 30/05/2018 (fs. 77–78 del tomo I), cuyos objetivos principales era dejar constancia, entre otros, de la revisión de documentos e información, de la documentación que fue entregada a los delegados, de comunicar a la proveedora sobre los errores o inconsistencias encontradas en la información que semestralmente la sociedad entrega al BCR según lo dispuesto en el artículo 6 de la LCU, consignando sobre este punto, que: *a*) la sociedad entregó en total 16,181 créditos a la DC, correspondientes al periodo verificado; sin embargo, SALVAPRENDA, S.A. de C.V. remitió al BCR la cantidad de 14,429 créditos, dentro de estos créditos la DC identificó el crédito de referencia 9000010151 el cual no fue informado por la proveedora a la DC, en consecuencia, se determinó que el universo de créditos otorgados por la denunciada durante el periodo del 01/06/2017 al 30/11/2017 ascendía al total de 16,182 créditos. En razón de lo anterior, se identificaron 1,753 operaciones de crédito que no fueron reportadas por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. otorgadas en el periodo entre junio y noviembre de 2017, según la base de datos proporcionada por ésta a la DC en fecha 22/03/2018 (CD de fs. 52 del tomo I).

Las 1,753 operaciones de crédito no informadas al BCR han sido detalladas en el Anexo 1 del acta referida (fs. 79–84, tomo I).

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA que determina, respecto al empleo de tecnologías de la información, que *“La Administración Pública deberá implementar los mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de sus competencias y los derechos de los administrados (...)”*; con relación a la individualización y determinación de los créditos no reportados al BCR, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado *“Anexo 1- Créditos no reportados junio-noviembre 2017. Salvaprenda, S.A. de C.V.”*, en dicho archivo consta una hoja de cálculo identificada como *“Créditos no reportados BCR”*, donde se detallan las 1,753 referencias de crédito no informadas al BCR por referencia de crédito y código de cliente al que corresponden.

2. Respecto de la infracción establecida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, por inconsistencias en la información de 14,429 operaciones crediticias remitidas al BCR:

i) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero –SSF– caso del proveedor SALVAPRENDA, S.A. de C.V. –en adelante informe de resultados de la verificación de la LCU– agregado de fs. 2,313–2,337 del tomo XII, emitido en fecha 31/05/2018, por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado –en adelante UAC de la DVM–, por medio del cual se establece: **1)** Que la DC recibió del BCR un reporte de **14,379** operaciones crediticias identificadas por dicho banco con tasa de interés efectiva –en adelante TIE– superior a la TML vigente y publicada por el BCR, 10° cálculo, correspondiente a créditos otorgados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. entre el 01/06/2017 y el 30/11/2017; **2)** Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada. En dicho proceso, los delegados de la DC identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada remitió al BCR, por lo cual se amplió la revisión al universo de créditos otorgados por la proveedora denunciada durante el periodo antes indicado –16,181 créditos entregados por la proveedora a la DC en fecha 22/03/2018 según fs. 52–. Para dicha revisión, se seleccionó una muestra de 250 créditos otorgados durante el periodo evaluado–*“Anexo 5 CÉDULA TRABAJO, REVISIÓN DE 250 EXPEDIENTES”*, incorporada a fs. 2,335–2,336 del tomo XII–.

Por medio de dicha revisión, la DC determinó, respecto a la infracción consistente en *“Remitir información inexacta sobre su actividad crediticia conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR”*, que la proveedora reportó de forma errónea al BCR la información concerniente a los componentes para el cálculo de la Tasa de Interés Efectiva Anual –TEA–, siguientes: 1) Tasa de interés nominal anual y 2) Valor de la cuota.

ii) Fotocopia certificada por notario de la carta emitida por el señor _____ en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, bajo la referencia “0000007” de fs. 2,343 del tomo XII,, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la SSF y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 24 del tomo I, en el que se incluye una hoja electrónica denominada “*Copia de CD anexo a Acta de inspección 20032018*”. En dicho base consta que 14,379 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10° cálculo.

iii) Fotocopia certificada por notario de constancia –fs. 2,344 del tomo XII–suscrita por el señor _____ en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: *a)* que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. con código único de acreedor _____, está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU del BCR desde el día 15/06/2013; y *b)* que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10° cálculo de Tasas Máximas Legales, correspondiente al 2° Semestre de 2017, la información correspondiente a 14,429 operaciones créditos.

iv) CD de fs. 74 del tomo I, que contiene el documento en formato Excel “*Info Salvaprenda recibida 15may2018*”, en el cual consta que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., reportó durante el periodo de junio a noviembre de 2017, en total 14,429 operaciones de crédito.

v) Acta de inicio de auditoría de fs. 21–22 del tomo I, en donde consta el requerimiento de la información de los créditos otorgados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, que fueron reportados al BCR. Además, se dejó constancia en la misma que dicha información sería entregada a la DC por parte de la proveedora en fecha 22/03/2018.

vi) Nota de 22/03/2018 (fs. 25–27, tomo I), suscrita por la señora _____ en su calidad de Encargada Administrativa de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en la cual consta la entrega en formato digital de la información presentada al BCR durante el periodo de junio a noviembre de 2017, la cual se encuentra detallada en la hoja de cálculo “*REPORTADO BCR*” del archivo de Excel denominado “*Salvaprenda Informe BCR Semestre II 2017*” ubicado en el CD de fs. 52 del tomo I. Asimismo, en la referida nota manifestó la señora _____ –entre otros aspectos– respecto al resumen de cantidad de créditos del periodo de junio a noviembre de 2017, que los préstamos existentes para ese periodo fueron en total 16,181.

vii) Base de datos incorporada en el CD de fs. 52 del tomo I, la cual fue proporcionada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. a la DC en fecha 22/03/2018, en la cual se detallan en total 16,181 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales fueron informadas –según la base de datos entregada por la proveedora– al BCR 14,495 y 1,686 no fueron reportadas.

viii) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de SALVAPRENDA, S.A. de C.V. de fecha 30/05/2018 (fs. 77-78, tomo I), en la cual los delegados de la DC dejaron constancia que se comprobaron errores en la remisión de información que la denunciada entregó al BCR para dicho periodo, señalándose que en total fueron revisadas 16,181 operaciones de crédito, cantidad que fue entregada por la proveedora según nota de fecha 22/03/2018 (fs. 25-27, tomo I). Asimismo, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas designadas por la denunciada en el periodo del 20/03/2018 al 30/05/2018, se constataron los documentos originales de 250 créditos, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la DC. Además, se consignó en el Anexo 2 de la referida acta (fs. 85, tomo I), que se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que la denunciada remitió al BCR. Para la determinación de dichas diferencias la DC utilizó como ejemplo 10 referencias de créditos, siendo estas las siguientes:

, en estos ejemplos se determinó inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes: tasa de interés nominal y cuota del préstamo.

En conclusión, en la misma acta se señaló que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. reportó al BCR la tasa de interés nominal de los créditos pactados de forma mensual. Asimismo, respecto al valor de la cuota la proveedora realizó el cálculo de la misma dividiendo la tasa de interés mensual entre 30 días, después la multiplica por el número de días que comprende el plazo del financiamiento, por lo cual, observó la DC que este método de conversión de la tasa de interés nominal mensual a diaria no considera los días calendario (365 o 366 días, según corresponde).

ix) Expedientes de las referencias crediticias: (i) (fs. 90-100); (ii) (fs. 105-110); (iii) (fs. 115-120); (iv) (fs. 121-126); (v) (fs. 127-133); (vi) (fs. 134-142); (vii) (fs. 149-154); (viii) (fs. 181-186); (ix) (fs. 191-197); y (x) (fs. 198-203) -todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito-. Estas referencias fueron utilizadas por los delegados de la DC para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a los componentes siguientes: tasa de interés nominal y cuota del préstamo.

Con la documentación antes señalada la denunciante estableció las inconsistencias o errores en la información que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. reportó al BCR para el 10mo cálculo, siendo estas las siguientes:

a) **Tasa de interés nominal.** Se estableció que la proveedora reportó al BCR, la tasa de interés nominal mensual en contravención a lo dispuesto en el artículo 7 letra f) de las NTLCU; y

b) **Cuota de préstamo.** Se determinó que el valor de la cuota reportada al BCR por SALVAPRENDA, S.A. de C.V, fue calculado utilizando la tasa de interés mensual dividida entre 30 días fijos, sin considerar el año calendario (365 o 366 días, según corresponda).

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES AL ART. 12 INCISO FINAL DE LA LCU

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular –según lo establecido en el romano V de la presente resolución–, si la denunciada incurrió en las infracciones establecidas en el artículo 12 inciso final de la LCU, en el periodo de junio a noviembre de 2017, conforme a lo establecido en el artículo 6 incisos 3°, 4° y 5° de la LCU.

1. Respecto de la omisión de entrega de la información al BCR, correspondiente a 1,753 operaciones crediticias otorgadas entre junio y noviembre del año 2017.

Con base en los elementos probatorios señalados en el apartado VI letra B de la presente resolución, ha quedado comprobado:

a) Que la proveedora denunciada *se encuentra inscrita en el Registro de Acreedores del BCR* —base de datos en la que se registran las entidades o personas no supervisadas sujetas a la LCU según el artículo 3 letra q) de las NTLCU—, bajo el código

b) Que la proveedora denunciada *se dedica al otorgamiento de contratos de mutuo para préstamo de dinero* en su calidad de acreedora, actividad que se encuentra obligada a reportar al BCR en los períodos regulados en la ley. Asimismo, de conformidad al artículo 5 de la LCU sus operaciones crediticias corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio.

c) Que la proveedora denunciada *no remitió la totalidad de la información de su actividad crediticia, ya que, no obstante informó la existencia de 14,429 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, omitió informar 1,753 operaciones de crédito correspondientes al mismo período*, estando obligada a hacerlo, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la TML.

Las 1,753 operaciones de crédito efectuadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, que la proveedora omitió remitir al BCR a través del Sistema de Tasas Máximas —medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU— debía ser compartida *en los primeros cinco días hábiles del mes de diciembre del año 2017, o en su defecto, podría haber sido compartida de forma mensual*, conforme a lo regulado en los artículos 8 inciso primero y 9 de las NTLCU; siendo el BCR el encargado de informar a la entidad que corresponda, en éste caso a la DC, de los incumplimientos de las entidades o personas no supervisadas.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 25-27, 73, 77-84, —todos los folios del tomo I— y fs. 2,343 y 2,344 del tomo XII; y las bases de datos en formato digital incorporadas en los discos compactos de fs. 24, 52, y 74 —todos los folios del tomo I—, los cuales no fueron desvirtuados por la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., se concluye que la proveedora, efectivamente, no remitió la totalidad de la información de su actividad

crediticia ya que omitió reportar 1,753 operaciones de crédito en el período de junio a noviembre de 2017, en contravención a lo dispuesto en la LCU, tal como lo hizo con los 14,429 créditos reportados durante dicho período conforme a la imagen del Sistema de Tasas Máximas que consta agregado a fs. 73 vuelto del tomo I y la constancia de fs. 2,344 del tomo XII. Lo anterior, configura la conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU, debiendo la proveedora ser acreedora de la *sanción* respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC; los cuales serán desarrollados en el apartado **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES** de la presente resolución.

2. Respecto a la infracción consistente en remitir información inexacta de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

Que, además de lo expuesto en el numeral 1 de la letra (C), con base en los elementos probatorios señalados en el presente apartado VI, letra B, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada *remitió al BCR, en el periodo de junio a noviembre de 2017 información inexacta de sus operaciones de crédito* – 14,429 operaciones crediticias–, aspecto que fue constatado mediante las referencias de crédito:

..., al no haber presentado la información concerniente al componente “*Tasa de interés nominal Anual*”, conforme a lo establecido en el artículo 7 letra f) de las NTLCU y a los Manuales Técnicos emitidos por el BCR.

En los cuadros que a continuación se presentan, este Tribunal validó las condiciones contractuales de cada referencia de crédito utilizada por los delegados de la DC y las inconsistencias identificadas en el componente antes relacionado:

1) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 90-100, tomo I		
Fecha de otorgamiento	05/11/2017	Contrato de mutuo fs. 90 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 561	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	05/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55%	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %		
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 592.14	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	SALVAPRENDA			
	\$ 561	\$ 31.14		
	DEFENSORÍA			
	\$ 561	\$ 30.71		

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

2) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 105-110, tomo I		
Fecha de otorgamiento	10/11/2017	Contrato de mutuo fs. 105 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 669	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	10/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 706.13	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 669				\$ 37.13
	DEFENSORÍA				
\$ 669	\$ 36.62				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

3) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 115-120, tomo I		
Fecha de otorgamiento	17/11/2017	Contrato de mutuo fs. 115 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 754	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	17/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.					
COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 795.85	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 754				\$ 41.85
	DEFENSORÍA				
\$ 754	\$ 41.27				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.
 ** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

4) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 121-126, tomo I		
Fecha de otorgamiento	18/11/2017	Contrato de mutuo fs. 121 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 520	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	18/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 549.82	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 520				\$ 29.82
	DEFENSORÍA				
\$ 520	\$ 28.46				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

5) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 127-133, tomo I		
Fecha de otorgamiento	20/11/2017	Contrato de mutuo fs. 127 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,100	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	20/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.					
COMPONENTE DE LA TIE			Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 1,163.09	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	SALVAPRENDA				
	\$ 1,100	\$ 63.09			
	DEFENSORÍA				
	\$ 1,100	\$ 60.21			
<p>* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.</p> <p>** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.</p>					

6) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 134-142, tomo I		
Fecha de otorgamiento	21/11/2017	Contrato de mutuo fs. 134 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,959	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	21/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 2,071.35	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 1,959				\$ 112.35
	DEFENSORÍA				
\$ 1,959	\$ 107.24				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

7) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 149-154, tomo I		
Fecha de otorgamiento	27/11/2017	Contrato de mutuo fs. 149 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 782	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	27/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.					
COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 826.85	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 782				\$ 44.85
	DEFENSORÍA				
\$ 782	\$ 42.81				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.
 ** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

8) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 181-186, tomo I		
Fecha de otorgamiento	08/11/2017	Contrato de mutuo fs. 181 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 1,000	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	08/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 1,057.35	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 1,000				\$ 57.35**
	DEFENSORÍA				
\$ 1,000	\$ 54.74				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

9) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 191-197, tomo I		
Fecha de otorgamiento	16/11/2017	Contrato de mutuo fs. 191 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 875	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	08/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.					
COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	Anual*	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.
	5.55 %	66.60 %			
Cuota de Préstamo	Capital	Interés	\$ 828.57	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.
	SALVAPRENDA				
	\$ 785	\$ 43.57**			
	DEFENSORÍA				
	\$ 785	\$ 42.97			
<p>* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.</p> <p>** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.</p>					

10) Condiciones contractuales verificadas por este Tribunal en el crédito con referencia

CRÉDITO REFERENCIA		
VALIDACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES SEGÚN EXPEDIENTE DE CRÉDITO FS. 198-203, tomo I		
Fecha de otorgamiento	06/11/2017	Contrato de mutuo fs. 198 del tomo I.
Monto de préstamo del crédito (sin IVA)	\$ 550	
Tasa de interés mensual	5.55 %	
Plazo	1 mes	
Fecha de vencimiento	06/12/2017	

VALIDACIÓN DE INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA INFORMACIÓN QUE LA DENUNCIADA REPORTÓ AL BCR PARA EL CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA.

COMPONENTE DE LA TIE		Base de Créditos reportada al BCR (DC'S fs. 24 y 74)	Requerimiento según las NTLCU y Manual Técnico	Validación y análisis de las inconsistencias identificadas por la DC	
Tasa de interés nominal Anual	Mensual	5.55%	Art. 7 letra f) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la tasa de interés debe ser expresada en término anuales.	La proveedora reportó la tasa de interés nominal expresada en términos mensuales.	
	Anual*				66.60 %
Cuota de Préstamo	Capital	\$ 580.53	Art. 7 letra j) de las NTLCU. Conforme a los Manuales Técnicos la cuota del préstamo está conformada por intereses y capital, e indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada.	La proveedora reportó en el campo "cuota del préstamo", la parte correspondiente al capital e intereses.	
	SALVAPRENDA				
	\$ 550				\$ 30.53**
	DEFENSORÍA				
\$ 550	\$ 30.11				

* La tasa de interés nominal anual fue calculada por la DC multiplicando el valor de la TIN mensual por 12 –meses del año.

** SALVAPRENDA, S.A. de C.V., calcula los intereses corrientes dividiendo la TIN mensual entre 30, posteriormente el saldo es multiplicado por el número de días transcurridos –fs. 26 vuelto, tomo I–.

7
 Analizada y verificada la documentación que conforma cada uno de los expedientes de crédito antes relacionados, este Tribunal concluye que la denunciada SALVAPRENDA, S.A. de C.V., remitió al BCR información inexacta de sus operaciones crediticias de conformidad a lo establecido en las NTLCU y el Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de créditos por parte de Acreedores No

Supervisados que cuentan con Sistema Informático, pues se ha acreditado respecto al siguiente componente que:

a) Tasa de interés nominal anual

En los diez créditos de referencias: (i) (fs. 90–100); (ii) (fs. 105–110); (iii) (fs. 115–120); (iv) (fs. 121–126); (v) (fs. 127–133); (vi) (fs. 134–142); (vii) (fs. 149–154); (viii) (fs. 181–186); (ix) (fs. 191–197); y (x) (fs. 198–203) –todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito–, la denunciada reportó la tasa de interés nominal mensual, incumpliendo el artículo 7 letra f) de las NTLUCU.

Al respecto, es importante señalar que la información concerniente a la actividad crediticia de los acreedores No Supervisados debe de cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos en las NTLUCU y Manuales Técnicos emitidos para tal efecto por el BCR. En el caso de la denunciada, le es aplicable el *Manual Técnico para la remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático*, en virtud que la proveedora cuenta con su propio sistema informático, desde el cual genera un archivo considerando los campos solicitados para el cálculo de la TE, para luego cargarlo al sistema de Tasas Máximas del BCR.

Asimismo, dicha información debe reunir las características de veracidad y fidelidad, con base en el artículo 22 de las NTLUCU que prescribe: “*Será responsabilidad de los acreedores a quienes se refiere la Ley, la veracidad y fidelidad de la información presentada o informada al Banco Central*”.

Por consiguiente, toda información que sea remitida al BCR, que no sea conforme a lo regulado en las NTLUCU y los Manuales Técnicos antes relacionados o ésta no sea veraz ni fidedigna, es información inexacta.

La inexactitud según la definición de la Real Academia Española hace referencia al “*adj. Que carece de exactitud*” y su adjetivo antagónico “*exacto*” significa “*adj. Igual o que se asemeja en un grado muy alto a algo o alguien que es tomado como modelo*”, en ese sentido, al hablar de información inexacta se hace referencia a que esta no es acorde o congruente con la realidad, en otras palabras, este tipo de información no se ajusta a la verdad ni objetivamente a los hechos.

En ese sentido el ilícito administrativo descrito inciso tercero del artículo 12 de la LCU, supone que el acreedor obligado a remitir al BCR la información de su actividad crediticia, ha presentado documentación y/o declaraciones cuyo contenido no es conforme a los requisitos y lineamientos establecidos en las NTLUCU y los manuales establecidos por el BCR o que el contenido de dicha información que el acreedor ha reportado al BCR no es acorde a la realidad de las operaciones del acreedor.

Lo anterior atenta contra la presunción de veracidad que implica que la entidad –BCR– debe asumir que la documentación adjuntada y/o declaraciones presentadas por el administrado –SALVAPRENDA, S.A. de C.V.– es veraz, mientras no se demuestre lo contrario (presunción al iuris tantum), dicha presunción se

encuentra implícita en el “**principio de buena fe**” establecido en el numeral 9 del artículo 3 de la LPA, que prescribe: “(...) Buena fe: Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes.”; asimismo, el artículo 22 de las NTLCU antes citado establece el deber de veracidad y fidelidad de la información.

En atención a las disposiciones citadas, los acreedores No Supervisados se encuentran obligados a cumplir a cabalidad con las exigencias y obligaciones requeridas por la ley y normativas técnicas aplicables, por lo cual deben actuar de manera diligente y siempre dentro del marco conductual de la buena fe; en consecuencia, con la presentación de la información no conforme a lo requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos referidos se acredita la vulneración del principio de la buena fe, y el deber de veracidad y fidelidad de la información, entorpeciendo así la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.

Así, en el presente procedimiento, luego de analizar la información relativa a las operaciones de crédito identificadas bajo las referencias números: (i) (fs. 90–100); (ii) (fs. 105–110); (iii) (fs. 115–120); (iv) (fs. 121–126); (v) (fs. 127–133); (vi) (fs. 134–142); (vii) (fs. 149–154); (viii) (fs. 181–186); (ix) (fs. 191–197); y (x) (fs. 198–203) —todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito—, se acreditó que la proveedora denunciada remitió información inexacta respecto al componente “**Tasa de interés nominal anual**”, en el periodo de junio a diciembre del año 2017, a través del Sistema de Tasas Máximas —medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU—, al no haber reportado al BCR la información concerniente a la **Tasa de interés nominal anual**, conforme a lo establecido en el artículo 7 letra f) de las NTLCU y el lineamiento 7 del Manual Técnico antes relacionado.

En consecuencia, con dicha remisión inexacta, entorpeció la labor de la referida entidad de establecer el cálculo de las tasas máximas legales de los segmentos de préstamos de forma veraz, según lo regulado en el artículo 5 de la LCU, y de protección del bienestar de los consumidores.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se advierte que, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 21–22, 25–27, 90–100, 105–110, 115–142, 149–154, 181–186, 191–203 — todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito y fs. 2,313–2,337, 2,343 del tomo XII y los discos compactos de fs. 24, 52 y 74, 77–78 del tomo I, los cuales no fueron desvirtuados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V., se concluye que la proveedora, efectivamente, remitió información inexacta conforme a las NTLCU y Manuales Técnicos emitidos por el BCR de su actividad crediticia en el período correspondiente, en contravención a lo dispuesto en la LCU; configurándose la

conducta ilícita establecida en el artículo 12 inciso final de la LCU –respecto al componente *Tasa de Interés Nominal Anual*–, debiendo ser acreedora de la *sanción* respectiva conforme a lo consignado en la misma disposición, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC; los cuales serán desarrollados en el apartado **VIII PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES** de la presente resolución.

b) Respecto al componente “*Cuota del Préstamo*”, este Tribunal hace las siguientes valoraciones:

La Presidencia señaló que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. incurrió en la comisión de la infracción al inciso 3° del artículo 12 de la LCU, debido a que remitió información inexacta respecto al componente “*cuota del préstamo*” –artículo 7 letra j) de las NTLCU–, al haber reportado en concepto de intereses montos que fueron calculados en contravención al artículo 12 de la LPC.

Con relación a la cuota del préstamo, el artículo 7 letra j) de las NTLCU establece que las entidades o personas no supervisadas deberán remitir al BCR sobre cada una de las operaciones de crédito la información concerniente a la “*Cuota de préstamo, conformada por el pago de intereses y amortización a capital*”; asimismo, se señala en el Manual Técnico antes referido, lineamiento 11 “*Descripción de los datos a remitir de la cartera de créditos*” que se debe informar la cuota del préstamo, la cual está conformada por los intereses y capital, este componente indica la cantidad que el deudor deberá pagar de acuerdo a la periodicidad pactada. Además, se establece que cuando se trate de créditos al vencimiento, se entenderá que es un pago único, es decir, que la cuota deberá estar conformada por intereses, capital u otros cargos.

En razón de lo anterior, se considera que la información de la “*Cuota del Préstamo*” es inexacta conforme al artículo 7 letra j) de las NTLCU y el lineamiento 11 del Manual Técnico antes referido, cuando ésta no hace referencia al capital y los intereses a pagar por el crédito; en el caso que sea un crédito al vencimiento solo habrá una cuota única la cual estará conformada por el capital, intereses y cualquier otro cargo.

En el presente caso este Tribunal ha verificado que los créditos que otorga la denunciada son créditos al vencimiento, por lo cual, los deudores pagan a la proveedora una sola cuota que está compuesta por el capital e intereses. En ese sentido, la proveedora al reportar la información al BCR, incorporó en el campo “*cuota del préstamo*” el valor correspondiente tanto al capital como a los intereses –calculados en contravención a la LPC–, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 letra j) de las NTLCU.

En razón de lo expuesto, la conducta denunciada por la Presidencia respecto a que la proveedora remitió información inexacta al BCR, al haber reportado en concepto de intereses montos obtenidos en contravención a lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC, no es constitutiva de la infracción al artículo 12 inciso 3° de la LCU, pues la denunciada reportó la cuota del préstamo de conformidad a lo requerido en el artículo 7 letra j) de las NTLCU y lineamiento 11 del Manual Técnico referido, debido a que informó en la misma el capital y los intereses.

Advierte este Tribunal que el cálculo de intereses en contravención al artículo 12 de la LPC, puede dar lugar a la infracción al artículo 44 letra d) de la misma ley; sin embargo, la conducta denunciada por la

Presidencia, en los términos expuestos, no contraviene el artículo 7 letra j) de las NTLCU, pues dicha disposición únicamente establece que se debe reportar la cuota del préstamo, que está conformada por el capital e intereses; y en el caso de créditos al vencimiento, un pago único que estará compuesto por el capital, intereses y otros cargos, pero no determina el método de cálculo que se debe de utilizar para establecer los intereses del crédito. Por lo tanto, respecto a la inconsistencia vinculada la cuota del préstamo, la conducta denunciada no constituye infracción al artículo 12 inciso 3° de la LCU, siendo procedente declararla atípica.

VII. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES CONFORME A LA LPC

A. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Tal como consta en resolución de inicio –fs. 2,355–2,361 y CD fs. 2,362 del tomo XII–, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones consistentes en ejecutar cobros indebidos en concepto de intereses, siguientes:

1. Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, en relación al artículo 12 de la misma ley.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*” en relación al artículo 12 de la misma ley, que establece: “*En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pagos por cuotas o al vencimiento de plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendiente de cancelar, con base en el año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos. En caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.*” –el resaltado es nuestro–. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, **y conforme a la Ley**, así como, calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas, *sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letras a) y f) de la LPC.*

Aclarado lo anterior, respecto del cálculo de intereses de acuerdo a lo consignado en los artículos antes relacionados, es importante destacar que el año calendario tiene 365 o 366, según sea año normal o año bisiesto. El año comercial fue establecido –con fines de simplificación de cálculo– en 360 días, es decir, que los 12 meses del año se consideran de 30 días cada uno. El interés sobre el plazo de 360 días también se llama interés ordinario y el calculado sobre el año calendario se conoce como interés exacto o diario.

Para proteger al consumidor, la LPC ha determinado que los intereses deberán cobrarse sobre la base de año calendario –365 o 366 días, según sea año normal o año bisiesto–, además de mandar que se calculen sobre saldos diarios y no sobre el total de lo adeudado. Si una determinada tasa de interés se calcula sobre el año calendario, el consumidor pagará menos intereses que si se calcula sobre la base del año comercial o año de 360 días.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC “*cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios*”, este Tribunal deberá analizar; (i) que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) *que la denunciada haya efectuado el cobro de intereses bajo una metodología de cálculo de intereses contraria a la establecida en el artículo 12 de la LPC*; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma Ley.

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: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto están prohibido: “*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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA– mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia 305–2010, sostiene que «*En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho*

comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo» -el resaltado es nuestro-

Por otra parte, la LPC, en su capítulo III regula lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Así, el artículo 11 de la referida ley determina que los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en dicha ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas financieras, civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

En ese sentido, para efectos de determinar cobros indebidos por incumplimiento a la TML, este Tribunal, tendrá en cuenta las consideraciones siguientes:

Que el artículo 1 de la LCU, establece que dicha ley tiene por objeto proteger los derechos de propiedad y posesión de las personas.

Asimismo, el artículo 3 de la LCU, señala que dicha Ley “(...) se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes o servicios, casas de empeño, y en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero (...)”. Conforme a lo anterior, están sujetos al cumplimiento de la LCU, las casas de empeño, y en general cualquier persona natural o jurídica que preste dinero.

En el artículo 5 de la LCU, se establece la segmentación de créditos la cual permite la diferenciación de las tasas máximas de interés ofrecidas al público. Uno de los segmentos de crédito establecidos en el numeral 1) de dicha disposición son los créditos de consumo para personas naturales, los cuales se subdividen en créditos con orden de descuento y sin orden de descuento.

Respecto al crédito de consumo sin orden de descuento se establece que “Es el crédito decreciente otorgado a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, en el que no se pacta una orden de descuento del salario del deudor, diferenciados en dos rangos (...)”.

En relación al cobro de intereses, la LCU prescribe que, todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR para cada segmento, a partir de la vigencia de dicha Ley, ya sea que, sean prestados por instituciones reguladas o no reguladas (casas de empeño) y cualquier otro acreedor. Asimismo, se determina que cualquier tasa superior a la TML establecida por el BCR, será considerado interés usurero.

En ese sentido, el artículo 7 de la LCU, señala que “Todos los créditos, a partir de la vigencia de esta Ley, ya sea por instituciones reguladas o no reguladas, como casas de préstamos, casas de empeño, montepíos o comerciantes de bienes y servicios y cualquier acreedor, no podrán tener una tasa de interés efectiva mayor a la tasa máxima vigente por segmentos establecida por el Banco Central de Reserva para

cada segmento, será considerada interés usurero y estará sujeto a las sanciones legales correspondientes” –el resaltado es nuestro–. Por consiguiente, el cobro de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación, constituye un cobro ilícito, consecuentemente, un cobro indebido.

En concordancia con lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC “realizar prácticas abusivas” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar: (i) Que la denunciada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento; y (ii) *que la tasa de TIE cobrada por la denunciada sea superior a la TML vigente al momento del otorgamiento del crédito*; lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RESPECTO A LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A POSIBLES COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental –relacionada con las posibles infracciones a la LPC relativas a posibles cobros indebidos en concepto de intereses– consistente en:

1) Tal como se relacionó en el apartado **VI**, letra **B**, número **1**, **romano i** de la presente resolución, consta agregado al expediente administrativo, la fotocopia certificada por notario de la carta de referencia “0000007” –fs. 2,343 del tomo XII– suscrita por el señor _____, en su calidad de Presidente del BCR en fecha 10/01/2018, mediante la cual informó a la Presidencia de la DC sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12 de la LCU, adjuntando disco compacto que contiene, entre otros aspectos, listado de operaciones de crédito que durante el segundo semestre de 2017, por las entidades no supervisadas por la SSF y que superan las TML vigentes entre julio y diciembre de 2017 y entre junio y enero de 2018, del cual se extrajo la información concerniente a la proveedora denunciada y que consta en el CD de fs. 24 del tomo I, en el que se incluye el documento de Excel identificado como “Copia de CD anexo a Acta de inspección 20032018”. En dicha base consta que 14,379 créditos otorgados por la denunciada superaron la TML vigente para el 10° cálculo.

2) Fotocopia certificada por notario de constancia –fs. 2,344 del tomo XII– suscrita por el señor _____, en su calidad de jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del BCR, donde consta: *a)* que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. con código único de acreedor _____, está registrada en el Sistema de Tasas Máximas de la LCU del BCR desde el día 15/06/2013; *b)* que SALVAPRENDA, S.A. de C.V., remitió al BCR para el 10° cálculo de Tasas Máximas Legales, correspondiente al 2° Semestre de 2017, la información correspondiente a 14,429 operaciones de crédito; y *c)* en el 10° cálculo, un total de 14,379 operaciones de crédito superaron las Tasas Máximas Legales Vigentes al momento del cálculo. Asimismo, se hace constar que el detalle con las referencias de las operaciones de crédito fue remitido a la DC, en la nota de referencia 0000007 de fecha 10/01/2018 (fs. 2,343 del tomo XII), en forma digital, en CD adjunto a la referida nota.

3) Nota de fecha 22/03/2018 (fs. 25–27, tomo I), suscrita por la señora

en su calidad de Encargada Administrativa de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en la cual manifestó –entre otros aspectos– respecto al resumen de cantidad de créditos del periodo de junio a noviembre de 2017, que los préstamos existentes para ese periodo fueron en total 16,181.

Por otra parte, respecto al Manual de Políticas y Procedimientos para el cálculo y aplicación de cuotas y prelación de pagos (fs. 26 vuelto, tomo I), señaló que la proveedora no cuenta con dicha política. Asimismo, respecto al Manual de Políticas y Procedimientos sobre el cálculo de los intereses corrientes y por mora u otros cargos (fs. 26 vuelto, tomo I), expresó, que el interés corriente se calcula de la siguiente forma: la tasa mensual es dividida entre 30 –tasa de interés diaria–. Saldo del préstamo es multiplicado por la tasa diaria de interés y ese resultado se multiplica por el número de días transcurridos.

4) Base de datos incorporada en el CD de fs. 52 del tomo I, la cual fue proporcionada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. a la DC en fecha 22/03/2018, en la cual se detallan en total 16,181 operaciones de crédito otorgadas en el periodo de junio a noviembre de 2017, de las cuales 14,495 fueron informadas al BCR y 1,686 no fueron reportadas –según la base de datos entregada por la proveedora–.

5) Nota de fecha 26/04/2018 (fs. 68, tomo I), suscrita por la señora _____, en su calidad de Encargada Administrativa de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., mediante la cual anexó CD de fs. 69 del tomo I, que contiene el archivo en formato Excel denominado “20180426 Salvaprenda Información de prestamos”. Dicho documento contiene dos hojas de cálculo; la primera, denominada “Prestamos otorgados”, donde constan 16,181 registros; y la segunda, “Pago de prestamos otorgados”, en dicha base de datos se encuentra el registro de pagos realizados en el periodo antes señalado, donde constan 45,631 registros.

6) Acta para la fase final de auditoría a la cartera de créditos de SALVAPRENDA, S.A. de C.V. de fecha 30/05/2018 (fs. 77–78, tomo I). En la misma, los delegados de la DC dejaron constancia que se comprobaron errores o inconsistencias encontradas en la información que semestralmente la sociedad entrega al BCR según lo dispuesto en el artículo 6 de la LCU, consignando sobre este punto, que la sociedad entregó en total 16,181 créditos a la DC, correspondientes al periodo verificado; sin embargo, SALVAPRENDA, S.A. de C.V. remitió al BCR la cantidad de 14,429 créditos, dentro de estos créditos la DC identificó el crédito de referencia _____ el cual no fue informado por la proveedora a la DC, en consecuencia, se determinó que el universo de créditos otorgados por la denunciada durante el periodo del 01/06/2017 al 30/11/2017 ascendía al total de 16,182 créditos. En razón de lo anterior, se identificaron 1,753 operaciones de crédito que no fueron reportadas por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. otorgadas en el periodo entre junio y noviembre de 2017, según la base de datos proporcionada por ésta a la DC en fecha 22/03/2018 (CD de fs. 52 del tomo I).

i) Respecto al objetivo a) del acta en mención, se dejó constancia que durante el proceso de revisión que realizó la DC en las oficinas designadas por la denunciada en el periodo del 20/03/2018 al 30/05/2018,

se constataron los documentos originales de 250 créditos, que correspondían a la muestra seleccionada por los delegados de la DC.

ii) Referente al objetivo b), SALVAPRENDA, S.A. de C.V., entregó de forma física a la DC –entre otros– la información que se detalla a continuación:

a. Manual de Políticas y Procedimientos para el cálculo y aplicación de cuotas y prelación de pagos (fs. 26 vuelto, tomo I).

b. Manual de Políticas y Procedimientos sobre el cálculo de los intereses corrientes y por mora u otros cargos (fs. 26 vuelto, tomo I).

c. En formato digital (CD), la base de datos de los créditos –16,181– otorgados por la proveedora en el periodo de junio a noviembre de 2017; dicha base se encuentra incorporada en el documento en formato Excel identificada como “*Salvaprenda Informe BCR Semestre II 2017*”, el cual consta de dos hojas de cálculo, la primera denominada “*REPORTADO BCR*” donde se detallan 14,495 operaciones de crédito que fueron reportadas al BCR, y la segunda “*NO REPORTADO*”, en la cual se detallan 1,686 operaciones de crédito no informadas al BCR.

d. 250 expedientes de créditos –fs. 100 del tomo I a fs. 2,420 del tomo XII–, requeridos por la DC como muestra del universo de créditos otorgados por la denunciada; el detalle de los 250 expedientes de crédito se encuentra incorporado en los fs. 54 vuelto–55 del tomo I.

e. 250 estados de cuenta (historial de pagos) de los clientes seleccionados en la muestra de auditoría, información que se encuentra detalla en la base de datos en formato Excel “*Salvaprenda Detalle de estados de cuenta*” (nota de fecha 13/04/2018 de fs. 59 y CD de fs. 60, tomo I).

f. Base de datos de créditos y base de pagos, ambas se encuentran incorporadas en el documento en formato Excel denominado “*20180426 Salvaprenda Información de prestamos*”, ubicada en el CD de fs. 69 del tomo I.

iii) Con relación al objetivo d), se dejó constancia que se explicó a los representantes de la denunciada:

a. La plantilla de cálculo que es utilizada por el BCR para la determinación de la TIE. Asimismo, en el Anexo 2 de dicha acta (fs. 85, tomo I) se observaron las diferencias encontradas en el contenido de la información que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. remitió al BCR (CD fs. 24 y 74 del tomo I). Para la determinación de dichas diferencias se utilizaron como ejemplo las referencias de los créditos: (i)

(fs. 90–100); (ii) 1 (fs. 105–110); (iii) (fs. 115–120); (iv)

(fs. 121–126); (v) (fs. 127–133); (vi) (fs. 134–142); (vii) (fs. 149–154); (viii) (fs. 181–186); (ix) (fs. 191–197); y (x) fs. 198–203) –todos

los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito–; en estos ejemplos se determinaron inconsistencias y errores en la información relativa al componente: *tasa de interés nominal anual* –como se ha acreditado en el apartado VI, letra C de la presente resolución–; y respecto al cálculo erróneo de la cuota del préstamo al calcular los intereses en contravención a lo dispuesto en el artículo 12 de

la LPC. En conclusión, en el acta de fase final de auditoría, se señaló: que la denunciada reporta al BCR la tasa de interés nominal mensual y no anual como lo es requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos referidos.

b. La metodología que utiliza la DC para la reconstrucción del universo de créditos otorgados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. durante el periodo de junio a noviembre de 2017, para lo cual se utilizó la base de datos de los pagos realizados por consumidores (CD de fs. 69 del tomo I). Asimismo, se explicó que para el cálculo de la TIE se consideró –entre otra normativa–, lo establecido en el tercer inciso del artículo 6 de la LCU y los artículos 7 y 14 de las NTLCU. La metodología referida, se encuentra descrita en el Anexo 3 de dicha acta (fs. 87–88 del tomo I).

7) Expedientes de las referencias crediticias: (i) (fs. 90–100); (ii) (fs. 105–110); (iii) (fs. 115–120); (iv) (fs. 121–126); (v) (fs. 127–133); (vi) (fs. 134–142); (vii) (fs. 149–154); (viii) (fs. 181–186); (ix) (fs. 191–197); y (x) (fs. 198–203) –todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito–. Estas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar el cálculo de la TIE y la comparación con la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los créditos.

8) Original de Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, agregado de fs. 2,313–2,337 del tomo XII, emitido en fecha 31/05/2018, por la UAC de la DVM, por medio del cual, se establece:

i) Que la DC recibió del BCR un reporte de 14,379 operaciones crediticias identificadas por dicho Banco con TIE superior a la TML vigente y publicada por el BCR al 10mo cálculo, correspondiente a créditos otorgados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017 (CD'S de fs. 24 y 74 del tomo I y nota de fs. 2,343 del tomo XII);

ii) Que en fecha 20/03/2018, la UAC de la DVM inició auditoría a la denunciada, según consta en acta de fs. 21–22 del tomo I. En tal sentido, la DC solicitó a la denunciada la información total de créditos otorgados durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (“Cuadro 1. Resumen de la cartera de créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017 por la sociedad SALVAPRENDA, S.A. de C.V.”, agregado a fs. 2,318 del tomo XII).

iii) Durante el proceso de revisión se constató y analizó la documentación original que respalda el otorgamiento de los créditos por parte de la denunciada, entregando la proveedora la información de un total de 16,181 créditos (fs. 25-27 y CD de fs. 52, del tomo I), como resultado del análisis y revisión de la información la DC identificó que el crédito de referencia no había sido informado a dicha institución por parte de la proveedora, por lo cual, se determinó que el universo de créditos otorgados por la denunciada en el periodo de junio a noviembre de 2017 ascendía al total de 16,182. Asimismo, los delegados de la DC identificaron inconsistencias y errores en la información que la denunciada reportó al BCR (CD'S

fs. 24 y 74, del tomo I), al haber remitido información inexacta respecto al componente para el cálculo de la TIE, siguiente: *a) Tasa de interés nominal anual* –según se acreditó en el apartado VI, letra C de la presente resolución–. Por otra parte, respecto a los intereses nominales se determinó que la proveedora calculó los mismos en contravención a la LPC. En razón de la inconsistencia identificada en la información reportada al BCR y el cálculo erróneo de los intereses, la verificación se amplió al universo de créditos otorgados por la denunciada durante el periodo de junio a noviembre de 2017 (16,181 operaciones crediticias según consta en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,313–2,337 de tomo XII).

iv) Entre el 20/03/2018 y el 30/05/2018 se recopiló y revisó la información de 250 expedientes seleccionados como muestra de las 16,181 operaciones crediticias otorgadas por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en el período evaluado (Anexo 5 “Cédula de trabajo, revisión de 250 expedientes” incorporada a fs. 2,335 vuelto–2,336 y CD de fs. 2,337 del tomo XII).

v) La DC constató que la denunciada envió la información crediticia (componentes de la fórmula para el cálculo de la TIE) considerando los campos solicitados y generando un archivo desde su propio sistema informático, para luego cargarlo a la plataforma del BCR.

vi) Se determinó que el cálculo de la TIE que el BCR realizó con los datos proporcionados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. para el 10° cálculo de la TML (CD fs. 24 y 74 del tomo I), era inexacto pues no correspondía a la efectivamente contratada y otorgada a los usuarios.

vii) Que en el apartado VII del Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, se determinó la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, señalándose los siguientes aspectos:

a) Que la metodología para el cálculo de la TIE de préstamos decrecientes es de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de las NTLCU y el Anexo 3 de las NPB4–46.

b) Que para el cálculo de la TIE la DC utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2,333–2,334, tomo XIII), así como, la plantilla del BCR –donde se desarrolla la fórmula vigente para el cálculo de la TIE–, disponible en la página web de dicho banco www.bcr.gob.sv.

c) Respecto a los 16,181 créditos otorgados por la denunciada –según la información que la proveedora entregó a la DC incorporada a fs. 52 del tomo I–, la DC seleccionó una muestra de 250 expedientes con el fin de validar los datos que la denunciada remitió al BCR, así como para verificar el cumplimiento por parte de ésta a la LCU y LPC (“Cuadro 2. Muestra de expedientes seleccionados de entre los créditos reportados por el BCR a la Defensoría” –fs. 2,321, tomo XII).

d) El listado de expedientes que conforman la muestra seleccionada se encuentra incorporado a fs. 54–55 del tomo I. Asimismo, los documentos que conforman los expedientes físicos que integran la muestra, han sido agregados de fs. 90 del tomo I a fs. 2,312 del tomo XII y en el Anexo 5 (fs. 2,335 vuelto–2,336 del tomo XIII) se detallan los mismos.

e) Como parte del proceso de verificación, se realizó una comparación de la TIE reportada por el BCR con la TIE recalculada por la DC, a partir de los datos constatados, concernientes a la muestra seleccionada. Como resultado, se comprobaron diferencias en la información que la denunciada reportó al BCR respecto a la *Tasa de interés nominal anual*. Posteriormente, la DC procedió a recalcular la TIE del total de los créditos, considerando para tal efecto:

- La *Cuota del crédito*: El cálculo de la cuota se realizó considerando la tasa de interés nominal diaria y los días según el año calendario (365 días).

Recalculada la TIE, se comprobó que en 12,632 créditos otorgados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. entre junio y noviembre de 2017, la TIE contratada y cobrada superó la TML vigente a la fecha de otorgamiento de los mismos.

Finalmente, en razón de haberse identificado 12,632 créditos con TIE superior a la TML vigente, la DC procedió a realizar el ajuste de la TIN, previo a la reconstrucción de los créditos, de tal manera que con dicha tasa ajustada la correspondiente TIE cumpliera con la TML permitida.

Asimismo, con la TIN ajustada se determinó la cuota del crédito, para que, al calcular la tasa de TIE con dichos cambios –TIN ajustada–, la misma no sobrepasara la TML vigente.

Para cálculo de la TIE, la DC utilizó el sistema diseñado por la Gerencia de Sistemas Informáticos –en adelante GSI– de la DC a partir de la plantilla y algoritmo proporcionado por el BCR (fs. 2,333- 2,334 del tomo XII).

En el siguiente cuadro, se presenta el cálculo realizado por la DC de la TIE y la comparación de ésta con la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos de referencias: (i) (fs. 90–100); (ii) (fs. 105–110); (iii) (fs. 115–120); (iv) (fs. 121–126); (v) (fs. 127–133); (vi) (fs. 134–142); (vii) (fs. 149–154); (viii) (fs. 181–186); (ix) (fs. 191–197); y (x) (fs. 198–203) –todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito–.

Sobre este punto, este Tribunal considera oportuno aclarar que dichas referencias fueron utilizadas por la DC para ejemplificar a la denunciada las inconsistencias y errores en la información relativa a la tasa de interés nominal mensual. Asimismo, dicha inconsistencia fue verificada y se tuvo por acreditada por este Tribunal en el presente procedimiento, de conformidad a lo expuesto en el apartado VI, letra C de la presente resolución. Además, con dichas referencias la DC ejemplificó el error en el cálculo de la cuota.

Cuadro 5. Ejemplo de Plantilla de cálculo de tasa de interés efectiva (fs. 2,323 del tomo XII).

Plantilla de cálculo de Tasa de Interés Efectiva Anual -BCR-																					
A. Según información remitida por SALVAPRENDA al Banco Central de Reserva																					
Forma de Crédito	Requerimientos de Información según la Forma del Crédito																				
	Al Ventanilla ->	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
CORRELATIVO	Muestra de expediente	Código del Acreedor	Seguimiento de Crédito	Referencia del Crédito	Forma de Crédito	Monto Contratado	Monto Desembolsado	Tasa de Interés Nominal Anual	Fecha de Otorgamiento	Fecha de Venimiento	Periodicidad del Pago	Cuotas Pagaras	Número de Cuotas	Seguros Obligaciones	Membresías sueldo comisión por contratación de área	Código de Aplicación (1 o 2)	Ejemplo de IVA en los Intereses (\$ 0.00)	Tasa de Interés Efectiva Anual	Num_Tabla	TME	Diferencia TE pactada menos la TME vigente
SALVAPRENDA	1	121	3	561.00	561.00	5.55	05/11/2017	05/12/2017	10	592.14	1	1	1	105.04%	93.04%	12.00%					
SALVAPRENDA	3	121	3	669.00	669.00	5.55	10/11/2017	10/12/2017	10	706.13	1	1	1	105.02%	93.04%	11.98%					
SALVAPRENDA	5	121	3	754.00	754.00	5.55	17/11/2017	17/12/2017	10	795.85	1	1	1	105.08%	93.04%	11.98%					
SALVAPRENDA	6	121	3	520.00	520.00	5.55	18/11/2017	19/12/2017	10	549.82	1	1	1	104.88%	93.04%	11.84%					
SALVAPRENDA	7	121	3	1100.00	1100.00	5.55	20/11/2017	21/12/2017	10	1163.09	1	1	1	104.90%	93.04%	11.85%					
SALVAPRENDA	8	121	3	1959.00	1959.00	5.55	21/11/2017	22/12/2017	10	2071.35	1	1	1	104.85%	93.04%	11.85%					
SALVAPRENDA	10	121	3	782.00	782.00	5.55	27/11/2017	27/12/2017	10	824.81	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%					
SALVAPRENDA	15	121	3	1000.00	1000.00	5.55	08/11/2017	09/12/2017	10	1057.35	1	1	1	104.85%	93.04%	11.85%					
SALVAPRENDA	17	121	3	785.00	785.00	5.55	16/11/2017	16/12/2017	10	828.57	1	1	1	105.02%	93.04%	11.98%					
SALVAPRENDA	18	121	3	550.00	550.00	5.55	06/11/2017	06/12/2017	10	580.53	1	1	1	105.04%	93.04%	12.00%					

B. Re cálculo de la Defensoría, según información proporcionada en Base de datos entregada el 26 de abril de 2018 por SALVAPRENDA, S.A. de C.V.																
DEFENSORIA RE CAL.	1 *	121	3	561.00	561.00	60.00	05/11/2017	05/12/2017	10	588.67	1	1	1	89.97%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	3	121	3	669.00	669.00	66.60	10/11/2017	10/12/2017	10	705.62	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	5	121	3	754.00	754.00	66.60	17/11/2017	17/12/2017	10	795.27	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	6	121	3	520.00	520.00	66.60	18/11/2017	18/12/2017	10	548.46	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	7	121	3	1100.00	1100.00	66.60	20/11/2017	20/12/2017	10	1160.21	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	8 *	121	3	1959.00	1959.00	60.00	21/11/2017	21/12/2017	10	2055.61	1	1	1	89.97%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	10	121	3	782.00	782.00	66.60	27/11/2017	27/12/2017	10	824.81	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	15	121	3	1000.00	1000.00	66.60	08/11/2017	08/12/2017	10	1054.74	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	17	121	3	785.00	785.00	66.60	16/11/2017	16/12/2017	10	827.97	1	1	1	103.11%	93.04%	10.07%
DEFENSORIA RE CAL.	18 *	121	3	550.00	550.00	60.00	06/11/2017	06/12/2017	10	577.12	1	1	1	89.97%	93.04%	10.07%

* La tasa de interés nominal anual proporcionada en la Base de datos entregada por SALVAPRENDA el 26 de abril de 2018 a la Defensoría, no coincide con la tasa de interés cobrada y pactada en el contrato según lo constatado por la Defensoría. Esta observación se encontró en 84 créditos de los 250 créditos que fueron seleccionados en la muestra de expedientes revisados durante el Desarrollo de la Auditoría.

Respecto a lo anterior, en el primer bloque se presenta el cálculo de la TIE realizado por el BCR, según los datos proporcionados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V., identificándose que la TIE de los 10 créditos superaba la TME vigente.

En el segundo bloque, se presenta el cálculo de la TIE realizado por la DC con las condiciones contractuales de los créditos verificadas en la revisión de la información y documentación proporcionada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. como resultado de dicho cálculo se identificó que la TIE de los créditos de referencias, sobrepasaban la TME vigente.

Al haber identificado la DC que la TIE superaba la TME vigente, dicha institución procedió a ajustar la TIN y con dicha tasa ajustada se procedió a recalcular la TIE. En el cuadro siguiente se presenta el cálculo de la TIE con la TIN ajustada por la DC.

Respecto a lo anterior, este Tribunal identificó que en el proceso de verificación y cálculo de la TIE de los créditos: la DC utilizó el procedimiento establecido en el apartado VII. METODOLOGÍA del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,320 vuelto-2,326 vuelto del tomo XII), presentándose los siguientes resultados según lo verificado por este Tribunal:

VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA EFECTIVA ANUAL							
A. VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES REPORTADAS POR SALVAPRENDA AL BCR y TIE CALCULADA POR EL BCR							
1.1 Identificación de las condiciones reportadas al BCR por la denunciada. Según la base de datos informada a la DC por el BCR, que consta en el CD de fs. 62	Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN mensual	Plazo	Cuota del Crédito	TIE BCR	Comparación con la TML vigente
	(fs. 90-100), tomo I	\$ 561	5.55 %	1 mes	\$ 592.14	105.04 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 12.00%
	(fs. 105-110), tomo I	\$ 669	5.55 %	1 mes	\$ 706.13	105.02 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%
	(fs. 115-120), tomo I	\$ 754	5.55 %	1 mes	\$ 795.85	105.03 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.99%
	(fs. 121-126), tomo I	\$ 520	5.55 %	1 mes	\$ 549.82	104.88 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.84%
	(fs. 127-133), tomo I	\$ 1,100	5.55 %	1 mes	\$ 1163.09	104.90 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.86%
	(fs. 134-142), tomo I	\$ 1959	5.55 %	1 mes	\$ 2071.35	104.89 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 11.85%
	(fs. 149-154), tomo I	\$ 782	5.55 %	1 mes	\$ 824.81	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 10.07%
	(fs. 181-186), tomo I	\$ 1,000	5.55 %	1 mes	\$ 1,057.35	104.89 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.85%
	(fs. 191-197), tomo I	\$ 785	5.55 %	1 mes	\$ 828.57	105.02 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%
	(fs. 198-203), tomo I	\$ 550	5.55 %	1 mes	\$ 580.53	105.04 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 12.00%
DETERMINACIÓN DE LA TIE SEGÚN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES IDENTIFICADAS EN LOS EXPEDIENTES DE LOS CRÉDITOS							
2.1 Determinación de la TIN Anual y cálculo de intereses en base al año calendario (365 días).	Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN Anual*	Plazo	Cuota del Crédito*	TIE BCR	Comparación con la TML vigente
	(fs. 90-100), tomo I	\$ 561	66.00 %	1 mes	\$ 588.67	88.58 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 12.00%
	(fs. 105-110), tomo I	\$ 669	66.60 %	1 mes	\$ 705.62	87.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%
	(fs. 115-120), tomo I	\$ 754	66.60 %	1 mes	\$ 795.27	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.99%
	(fs. 121-126), tomo I	\$ 520	66.60 %	1 mes	\$ 548.46	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.84%
	(fs. 127-133), tomo I	\$ 1,100	66.60 %	1 mes	\$ 1160.21	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.86%
	(fs. 134-142), tomo I	\$ 1959	66.60 %	1 mes	\$ 2055.61	103.11 %	TIE supera la TML vigente (94.28 %), en un 11.85%
	(fs. 149-154), tomo I	\$ 782	66.60 %	1 mes	\$ 824.81	102.99 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 10.07%
	(fs. 181-186), tomo I	\$ 1,000	66.60 %	1 mes	\$ 1,054.74	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.85%
	(fs. 191-197), tomo I	\$ 785	66.60 %	1 mes	\$ 827.97	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 11.98%
(fs. 198-203), tomo I	\$ 550	66.60 %	1 mes	\$ 577.12	103.11 %	TIE supera la TML vigente (93.04 %), en un 12.00%	

Handwritten marks and scribbles at the top of the page.

Cuadro 6. Ajuste de la tasa de interés nominal y Recálculo de la tasa de interés efectiva anual considerando dicho ajuste (fs. 2,324 del tomo

XII)

Plantilla de cálculo de Tasa de Interés Efectiva Anual - BCR-

C Re cálculo de la Defensoría, según información proporcionada en Base de datos entregada el 26 de abril de 2018 por SALVAPRENDA, S.A. de C.V., ajustando la tasa de interés nominal anual a efecto de no sobrepasar la TML vigente a la fecha de otorgamiento del crédito

PROVEEDOR	Forma de Crédito	Requerimientos de Información según la Forma del Crédito															Exento del IVA en los intereses (s ó n)	Tasa de Interés Efectiva Anual	Nunt_Tabla	TML	Diferencia TE pactada menos la TML vigente
		Al Vencimiento ->	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14					
		Columnas de Referencia																			
DEFENSORIA RE.CAL. 1 *		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	89,97%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 3		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 5		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 6		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 7		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	89,97%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 8 *		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 10		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 15		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	93,04%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 17		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	89,97%	9na	93,04%	
DEFENSORIA RE.CAL. 18 *		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n	89,97%	9na	93,04%	

C. CÁLCULO DE LA TIE DESPUES DEL AJUSTE DE TIN

Referencias Crediticias	Monto del Crédito	TIN Anual*	Plazo	Cuota del Crédito*	TIE vigente	Comparación con la TML vigente
3.1 Determinación de la TIN Anual y cálculo de intereses en base al año calendario (365 días).						
(fs. 90-100), tomo I	\$ 419	66.00 %	1 mes	-	-	-
(fs. 105-110), tomo I	\$ 243	61.58 %	1 mes	\$ 702.86	93.04%	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 115-120), tomo I	\$ 1,250	61.58 %	1 mes	\$ 792.16	93.04%	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 121-126), tomo I	\$ 1,166	61.58 %	1 mes	\$ 546.32	93.04%	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 127-133), tomo I	\$ 800	61.58 %	1 mes	\$ 1,115.67	93.04%	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 134-142), tomo I	\$ 517	60.00 %	1 mes	-	-	-
(fs. 149-154), tomo I	\$ 755	61.58 %	1 mes	\$ 821.58	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 181-186), tomo I	\$ 1,546	61.58 %	1 mes	\$ 1,050.61	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 191-197), tomo I	\$ 920	61.58 %	1 mes	\$ 824.73	93.04 %	TIE igual a la TML vigente (93.04%).
(fs. 198-203), tomo I	\$ 678	60.00 %	1 mes	-	-	-

Del contenido del cuadro anterior, en relación a la metodología utilizada por la DC para la verificación del cálculo de la TIE, este Tribunal realiza las siguientes consideraciones:

En el bloque A, este Tribunal ha verificado que el BCR no pudo establecer de forma efectiva la TIE de los créditos: *i*) (fs. 90-100); *ii*) (fs. 105-110); *iii*) (fs. 115-120); *iv*) (fs. 121-126); *v*) (fs. 127-133); *vi*) (fs. 134-142); *vii*) (fs. 149-154); *viii*) (fs. 181-186); *ix*) (fs. 191-197); y *x*) (fs. 198-203) – todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito-, debido a que la denunciada remitió la información de sus operaciones crediticias de forma inexacta como ha quedado demostrado en el apartado VI, letra C de la presente resolución, donde fue analizada la información que remitió SALVAPRENDA, S.A. de C.V. al BCR de los créditos referidos.

Por consiguiente, este Tribunal ha verificado que según se muestra en el bloque C del cuadro antes referido, al identificarse que en los ochos créditos antes señalados la TIE sobrepasaba la TML vigente, la DC procedió a ajustar la TIN, y calculó los intereses de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la LPC.

En ese sentido, conforme a lo anterior, este Tribunal ha comprobado que con la TIN ajustada se determinó la cuota del préstamo de cada uno de los créditos. Posteriormente, se calculó con dicho ajuste la TIE correspondiente de cada crédito, verificándose que la misma correspondiera con la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

En atención a lo anterior, advierte este Tribunal que como se puede observar en el bloque B del cuadro anterior, para establecer la TIE que fuese acorde a las condiciones reales de los créditos señalados, y conforme a lo requerido en las NTLCU y Manuales Técnicos, la DC calculó la TIE tomando en cuenta las condiciones contractuales de cada uno de los créditos –tasa de interés nominal anual y los intereses calculados de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la LPC–.

Realizado dicho cálculo con las condiciones señaladas en el párrafo anterior, la DC determinó que en los créditos de referencias *i)* (fs. 105–110); *ii)* (fs. 115–120); *iii)* (fs. 121–126); *iv)* (fs. 127–133); *v)* (fs. 134–142); *vi)* (fs. 149–154); *vii)* (fs. 181–186); y *viii)* (fs. 191–197) –todos los folios relacionados se encuentran ubicados en el tomo I del expediente de mérito–, la TIE era superior a la TML vigente respectiva.

Por consiguiente, este Tribunal ha verificado que según se muestra en el bloque C del cuadro antes referido, al identificarse que en los ocho créditos antes señalados la TIE sobrepasaba la TML vigente, la DC procedió a ajustar la TIN, y calculó los intereses de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la LPC.

En ese sentido, conforme a lo anterior, este Tribunal ha comprobado que con la TIN ajustada se determinó la cuota del préstamo de cada uno de los créditos. Posteriormente, se calculó con dicho ajuste la TIE correspondiente de cada crédito, verificándose que la misma correspondiera con la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

Respecto a lo señalado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, este Tribunal ha verificado que la metodología descrita por la DC para el cálculo de la TIE es conforme a lo establecido en los artículos 14 y 17 de las NTLCU, y el Anexo 3 de la NPB4-46. Asimismo, que la DC para el cálculo de la TIE se ha considerado la información de las operaciones crediticias de la denunciada conforme a lo regulado en el artículo 7 de las NTLCU y los Manuales Técnicos respectivos.

Asimismo, se ha acreditado en el presente procedimiento que el BCR, según nota de fs. 2,333 vuelto del tomo XII, entregó a la DC el algoritmo de cálculo utilizado por dicho banco para el establecimiento de la TIE, para que ésta realizara sus tareas de verificación y para el cumplimiento de su rol de supervisor.

Retomando lo verificado en el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU (fs. 2,313–2,337, tomo XII), en este se determinó:

f) Proceso de reconstrucción y método de cálculo aplicado por la DC

Respecto al proceso de reconstrucción y criterios utilizados en el Informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU, en el apartado VII (fs. 2,320 vuelto–2,326 vuelto del tomo XII), se establece que el recálculo del universo de los créditos otorgados por la denunciada entre junio y noviembre de 2017 –16,181– se realizó por medio del sistema desarrollado por la GSI de la DC. Dicho sistema incluye el cálculo de la TIE, para lo cual se utilizó el algoritmo proporcionado por el BCR antes referido.

Asimismo, se establece que dicho sistema ha sido parametrizado conforme a los criterios requeridos en los artículos 12 y 19 letra f), ambos de la LPC. Por consiguiente, la base para el cálculo de intereses es el año

calendario (365–366 días según corresponda); y los saldos diarios de capital, constituyen el monto sobre el que se recalcula el cobro de intereses.

El proceso de reconstrucción fue desarrollado por la GSI con el apoyo de la UAC de la DVM –respecto a la entrega y validación de fórmulas y parámetros de cálculo–, dicha gerencia recalculó la TIE de cada uno de los 16,181 créditos, identificando 12,632 créditos con TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento; en consecuencia, en estos créditos se ajustó la TIN y se calculó la cuota utilizando la fórmula $C=P[i(1+i)^n / ((1+i)^n - 1)]$ –considerando la TIN diaria y los días según año calendario (365 o 366 días según correspondía). En los 7 créditos que no superaban la TML vigente se utilizaron las condiciones contractuales verificadas por la DC.

Posteriormente, una vez depurada la información conforme al proceso de importación de datos (fs. 2,324 vuelto-2,325 del tomo XII), conforme a los pasos del 1 al 6, se realizó la reconstrucción de cada uno de los créditos siguiendo los pasos del 11 al 14 (fs. 2,325, tomo XII).

Como resultado del recálculo realizado por la DC utilizando la metodología antes señalada se estableció que:

1. El recálculo se realizó con la información contenida en el base de datos entregada por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. (CD fs. 69 del tomo I).
2. Respecto al recálculo del cobro de intereses y su correspondiente IVA, dicho proceso fue realizado a un total de 15,293 créditos del total 16,181 –registrados en la base de datos relacionada en el numeral anterior (1)–, en los cuales se encontró registro de pago; el resto –888 créditos– fueron separados del recálculo, por tratarse de créditos en los que no se encontró ningún registro de pago.
3. Se identificaron 888 créditos sin registro de pago –los cuales fueron separados del recálculo de intereses y su correspondiente IVA–.
4. En un total de 12,589 créditos de 12,632 créditos con tasa nominal ajustada por la DC –previo el recálculo–, se acreditó el cobro indebido de \$ 14,118.76 dólares, debido a que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. contrató y cobró una TIE superior a la TML vigente. De dicho total –12,589– 11,116 créditos corresponden a los créditos reportados al BCR y 1,473 corresponden al complemento de créditos entregados a la DC.
5. En 2,661 créditos –condiciones contractuales según la base de datos de la denunciada–, se comprobó el cobro de indebido de \$ 12,714.38 dólares, debido a que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. determinó la cuota y los intereses nominales, utilizando una metodología que contraviene el artículo 12 de la LPC, al no considerar el año calendario (365 o 366 días, según corresponda). Todos los créditos relacionados fueron reportados por la proveedora al BCR.

De dicho total –2,661– 2,447 corresponden a los créditos reportados al BCR y 214 corresponden al complemento de créditos entregados por la proveedora a la DC.

En el cuadro 9 (fs. 2,327 vuelto del tomo XII), se muestra el resumen de lo señalado en los numerales 4 y 5.

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES A LA LPC RELATIVAS A COBROS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE INTERESES

Aclarado lo anterior, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular – según lo establecido en las letras **A** y **B** del apartado **VII** de la presente resolución–, si el cobro de intereses denunciados se encuentra o no **justificado contractual o legalmente**.

Previo a realizar dicho análisis este Tribunal tiene a bien traer colación, que conforme a lo señalado en el romano **VI**, letra **C**, **número 1**), letra **b**) de la presente resolución, se ha acreditado en el presente procedimiento que la denunciada SALVAPRENDA, S.A de C.V., es una empresa que se dedica al otorgamiento de créditos, por lo cual, de conformidad al artículo 5 de la LCU sus operaciones crediticias corresponden al segmento de crédito de consumo sin orden de descuento hasta 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio.

En razón de lo anterior, la denunciada al otorgar créditos consistentes en mutuos, tiene que cumplir con las obligaciones especiales señaladas en el artículo 19 de la LPC para los proveedores de servicios financieros, en virtud de lo cual, está obligada –entre otros aspectos– a: “*a*) Cobrar sólo los intereses (...) que hubieren sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidas en el contrato, y conforme a ley.” y “*f*) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario (...)”.

Por otro lado, en el ejercicio de su actividad comercial la denunciada –otorgamiento de créditos– con base en la letra c) del artículo 18 de la LPC, tiene prohibido ejecutar cobros indebidos. Como este Tribunal lo ha señalado en la letra **A** de este apartado **VII**, el carácter indebido del cobro se fundamenta en el hecho que no sea exigible, que sea ilícito o falta de equidad; es que no se puede acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Aclarado lo anterior, este Tribunal procederá a analizar si en este caso se han configurado las infracciones siguientes:

- 1) **Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC “cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios”, en relación al artículo 12 de la misma ley, este Tribunal, ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,313-2,337 del tomo XII, que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses por aplicar una metodología de cálculo contraria a la LPC.**

Lo anterior, debido a que la DC en aplicación de los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC, recalculó el total de 2,661 créditos –con registro de pago del total del universo de créditos que corresponde a 16,181 créditos entregados por la proveedora– otorgados por la sociedad denunciada entre junio y noviembre de 2017 (que no superaban la TML vigente), según se detalla en cuadro 7 del informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU relacionado (fs. 2,326 vuelto, tomo XII); y por medio de dicha reconstrucción se comprobó en 2,661 créditos el cobro indebido de intereses por un monto de \$ 12,714.38 dólares resultante de comparar: el saldo de capital del crédito recalculado por la DC (en los créditos que no superaban la TML vigente), según la metodología descrita en el romano VII del informe referido.

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC, en los cuales se identificó el cobro de intereses en contravención al artículo 12 de la LPC.

Tipo Recalculo	Estatus del crédito	Cantidad de Crédito	Pago	Debito SALVAPRENDA, S.A. de C.V.			Reconstrucción DEFEENSBIA DEL CONSUMIDOR						Diferencias (Salvaprenda, S.A. de C.V. - Defensoría del Consumidor)								
				Interés	IVA Interés	Interés Corriente	IVA Interés	IVA Interés Corriente	Interés	Interés Corriente	Abono a Capital	Saldo de Capital	IVA Interés	IVA Interés Corriente	Interés	Interés Corriente	Capital	Saldo			
Recalculo con base de interés nominal según base de datos de SALVAPRENDA	Activo	1,174	\$130,403.08	\$422.37	\$3,536.04	\$5,993.35	\$45,893.52	\$74,616.00	\$98,338.00	\$448.47	\$3,449.75	\$5,252.06	\$40,400.48	\$80,942.32	\$97,611.68	\$13.70	\$1,061.39	\$714.29	\$5,497.04	-\$6,316.32	\$6,326.32
	Cancelado	1,457	\$53,248.55	\$567.31	\$4,368.66	\$5,357.62	\$42,755.36	\$0.00	\$131,337.00	\$549.34	\$4,225.72	\$4,841.73	\$97,344.09	\$6,388.06	\$124,748.94	\$17.97	\$1,421.94	\$725.89	\$5,511.27	-\$6,388.06	\$6,388.06
	Total	2,631	\$183,742.09	\$1,029.48	\$7,924.70	\$11,233.97	\$88,648.88	\$74,616.00	\$230,075.00	\$997.81	\$7,675.47	\$10,093.79	\$77,544.58	\$97,330.38	\$217,360.62	\$31.67	\$2,492.23	\$1,430.18	\$11,008.30	-\$12,714.38	\$12,714.38

Fuente: Informe de resultados de fs. 2,313–2,337 del tomo XII (Cuadro 11. Determinación del cobro indebido realizado por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en 2,661 créditos contratados entre junio y noviembre de 2017).

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de SALVAPRENDA, S.A. de C.V. (el saldo cobrado) existió una diferencia con los recálculos de los intereses realizados por la DC, debido a que la denunciada utilizó un método diferente para calcular los intereses al permitido en el artículo 12 de la LPC. Asimismo, refleja el número de créditos y el monto de lo cobrado indebidamente que se acreditó mediante el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU antes referido.

En el anexo 2 del informe (fs. 2,335 del tomo XII) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinado en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario; y en el Anexo 3 contenido en el CD de fs. 2,337 del tomo XII, se encuentra la carpeta denominada “Anexo 3 - Cobro Indebido por Incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor”, con tres documentos en formato Excel que contienen respectivamente, el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito, identificados por cada uno de los 2,661 créditos afectados.

Establecido lo anterior, mediante la información contenida en el *Anexo 2. Cuatro 13. Cobro indebido por mes y año, incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor* (fs. 2,335, tomo XII) y el *Anexo 3-4 Tasa nominal - resumen por cliente*, ubicado en CD de fs. 2,337 del tomo XII, se ha logrado acreditar el cobro indebido por incumplimiento a la LPC. Asimismo, se detalla los códigos de los clientes –por referencia de crédito– que resultaron afectados por la comisión de dicha infracción, según la delimitación del objeto del presente procedimiento que este Tribunal estableció en la resolución de fs. 2,355–2,361 y CD fs. 2,362, del tomo XII.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$ 12,714.38 en un total de 2,661 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 30/11/2017 hasta el 29/03/2018; en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$ 12,714.38 dólares, quedó reducido a \$12,702.33 dólares que corresponden a un total de 2,640 créditos.

En el documento en formato Excel identificado como “*Anexo 3-4 Créditos por Incumplimiento en LPC –TS*” ubicado en el CD de fs. 2,362 del tomo XII se individualiza a cada uno de los 2,156 consumidores afectados por el cobro indebido realizado en 2,640 créditos, los créditos afectados y el monto cobrado de forma indebida en cada crédito que han sido acreditados en el presente procedimiento. Asimismo, refleja los meses no prescritos que este Tribunal delimitó en la resolución de inicio fs. 2,355–2,361 y CD de fs. 2,362 del tomo XII.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de la reconstrucción de intereses que realizó la DC aplicando los criterios establecidos en el artículo 12 y 19 letra f) de la LPC, que la denunciada cobró intereses en contravención al artículo 12 de la LPC, que determina que en los contratos de mutuo a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos pago por cuotas o al vencimiento, *los intereses se calcularán con base en el año calendario*, debido a que la proveedora para la determinación de los intereses nominales realizó la conversión de la TIN mensual a diaria, dividiéndola entre 30 días, sin considerar el año calendario, según consta en el romano VII de la nota de fecha 22/03/2018 –fs. 26 vuelto del tomo I–.

En ese sentido, la denunciada incumplió las obligación establecida en el artículo 19 letra a) de la LPC, debido a que no calculó los intereses conforme a lo regulado en el artículo 12 y 19 letra f) de la referida ley, por lo cual, dichos incumplimientos han dado lugar a que se configure en el presente caso la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la misma norma que determina “*Son infracciones muy graves (...) d) Cobrar intereses (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios.*”

En consecuencia, resulta procedente **sancionar** a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, respecto a la devolución de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$ 12,702.33 dólares, que corresponden a 2,156 consumidores

afectados de un total de 2,640 créditos como consecuencia de dicha infracción, en el apartado X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS se determinará si posterior al proceso de devolución ejecutado a partir del día 11/11/2020 al día 31/03/2021, aún existen montos pendiente de devolución. En razón de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA; con relación a la individualización y determinación de los cobros indebidos antes realizada, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado “ANEXO 2- Determinación cobro indebido Art. 44 d) LPC”, en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: (i) Agrupación por consumidor (Individualización y determinación de los cobros indebidos por consumidor acreditados en el presente procedimiento).

Finalmente, es oportuno advertir, que respecto a la infracción antes analizada la proveedora denunciada por medio del escrito de fs. 2,366-2,371 del tomo XIII aceptó y reconoció los hechos que se le atribúan respecto a este ilícito administrativo. Por lo tanto, este Tribunal concluye que se ha acreditado en el presente procedimiento la configuración de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC por parte de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en virtud que ésta calculó los intereses nominales en contravención a lo establecido en el artículo 12 de la LPC, de conformidad a lo expuesto en este apartado (letra C, numeral 1).

2) Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas efectuar cobros indebidos, este Tribunal ha comprobado con el informe de resultados de la verificación del cumplimiento de la LCU de fs. 2,313-2,337 del tomo XII , que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. cobró indebidamente intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos.

Lo anterior, debido a que la DC –utilizando la metodología de cálculo regulada en los artículos 14 y 17 de las NTLCU y descrita en el Anexo 3 de la NPB4-46– acreditó el cobro indebido en 4,644 créditos, por un monto de \$ 8,771.64 dólares efectuado por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. al cobrar una TIE superior a la TML vigente a la fecha del otorgamiento de los créditos, en contravención a la LCU y la LPC. Esto, en vista que, en los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pago por cuotas o al vencimiento del plazo, los proveedores están obligados –entre otros aspectos – a no efectuar cobros de intereses que superen la TML establecida por el BCR.

7
A B

En el caso de mérito, el monto de los intereses cobrados en exceso de la TML vigente fue comprobado mediante la reconstrucción de los intereses de los créditos analizados, utilizando la TIN ajustada y la cuota de los créditos recalculada con dicha tasa.

En el cuadro siguiente, se presenta el resumen de créditos reconstruidos por la DC –universo de créditos-, en los cuales se identificó el cobro de intereses superiores a la TML vigente, en contravención al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme a los resultados del informe antes referido.

Tipo Recálculo	Estatuto del crédito	Cantidad de Crédito	Datos SALVAPRENDA, S.A. de C.V.						Reconstrucción DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR						Diferencias (Salvaprenda, S.A. de C.V. - Defensoría del Consumidor)								
			IVA		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		IVA Interés		
			Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	Interés	Mora	
Recálculo Tasa Nominal Ajustada	Activo	11,599	\$1,074.87	\$8,277.35	\$15,565.48	\$119,793.03	\$129,978.68	\$19,794.00	\$8,118.64	\$4,112.87	\$108,560.57	\$152,781.95	\$6,931.08	\$19.45	\$158.71	\$1,452.61	\$11,172.51	\$12,805.28	\$12,802.92				
	Cancelado	996	\$16,024.41	\$1,976.00	\$1,586.65	\$12,205.05	\$0.00	\$88,033.00	\$1,935.89	\$1,440.47	\$11,080.55	\$1,315.84	\$86,717.15	\$5.04	\$40.11	\$146.18	\$1,124.50	\$1,315.84	\$1,315.84				
	Total	12,595	\$1,300,653.82	\$10,253.35	\$17,152.13	\$131,998.08	\$139,978.68	\$107,767.00	\$1,307.09	\$10,054.52	\$119,553.34	\$114,941.07	\$93,648.24	\$74.49	\$198.83	\$1,598.79	\$12,297.01	\$14,119.12	\$14,118.76				

Fuente: Informe de resultados de fs. 2,313–2,337 del tomo XII (Cuadro 10. Determinación del cobro indebido realizado por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en 12,589 créditos pactados con tasa de interés efectiva anual superior a la TML vigente a la fecha de otorgamiento).

NOTA: Este cuadro refleja que, efectivamente, en el saldo reconstruido (saldo que debía pagar cada cliente según auditoría) y el saldo de SALVAPRENDA, S.A. de C.V. (el saldo cobrado) existió una clara diferencia con los recálculos de los intereses realizados por la DC, debido a que la denunciada cobró intereses en aplicación de una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos.

En el “Anexo 2. Cuadro 12. Cobro indebido por mes y año, incumplimiento a la Ley Contra la Usura” del informe (fs. 2,334 vuelto del tomo XII) se detalla el cobro indebido por mes y año, determinándose los cobros indebidos en relación a la fecha del último pago registrado por cada usuario.

Asimismo, en el Anexo 3 identificado como “Anexo 3 - Cobro Indebido por Incumplimiento a la Ley Contra la Usura” del informe de resultados ubicado en disco compacto de fs. 2,337 del tomo XII, se encuentra tres archivos en formato Excel en los cuales se presenta el cuadro resumen por cliente, resumen por pagos y el recálculo por crédito diario, identificados para cada uno de los 12,589 créditos afectados.

No obstante haberse acreditado el cobro indebido por el monto de \$ 14,118.76 dólares en un total de 12,589 créditos, por efectos de la prescripción regulada en el artículo 107 de la LPC y las reglas de cómputo establecidas en la LPA, este Tribunal determinó que solo conocería de los cobros indebidos en los que el último cobro fue realizado a partir del 30/11/2017 hasta el 29/03/2018; en consecuencia, el monto de recuperación denunciado que ascendía a \$ 14,118.76 dólares –denunciado por la Presidencia–, quedó reducido a \$ 8,771.64 dólares, que corresponden a un total de 4,644 créditos –según la delimitación del objeto del presente procedimiento que este Tribunal estableció en la resolución de fs. 2,355–2,361 y CD fs. 2,362, del tomo XII.

Conclusión del Tribunal sobre la configuración de la infracción:

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio del recálculo de intereses que realizó la DC aplicando la metodología establecida en el apartado VII del informe antes relacionado (cálculo de la TIE, Ajuste de TIN y cuota de los créditos identificados con TIE superior a la TML vigente, en aplicación de la normativa técnica correspondiente), que la denunciada cobró intereses aplicando una TIE superior a la TML vigente en un total de créditos 4,644 por un monto de \$ 8,771.64 dólares, incumpliendo el artículo 12 de la LCU, que determina respecto al cobro de intereses, que a partir de la entrada en vigencia de dicha ley todos los créditos no podrán tener una TIE mayor a la TML establecida por el BCR, caso contrario, será considerado interés usurero.

Conforme a lo anterior, el cobro de intereses efectuado en aplicación de una TIE superior a la TML vigente está prohibido por la LCU; por consiguiente, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC, debido a que la porción de intereses cobrada en exceso de la TML vigente es un cobro que no está legitimado por la Ley.

En consecuencia, la denunciada al efectuar tal cobro indebido incumplió con lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC, dando lugar a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina “*Son infracciones muy graves (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.*”

Por consiguiente, resulta procedente **sancionar** a la proveedora denunciada, de conformidad a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LPC; y además, **ordenar la devolución** de los montos cobrados indebidamente, es decir, la cantidad de \$ 8,771.64 dólares, que corresponde a un total de 3,664 consumidores afectados de un total de 4,644 créditos como consecuencia de dicha infracción, en el apartado X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS se determinará si posterior al proceso de devolución ejecutado a partir del día 11/11/2020 al día 31/03/2021, aún existen montos pendiente de devolución.

En razón de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA; con relación a la individualización y determinación de los cobros indebidos antes realizada, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado “**ANEXO 3- Determinación cobro indebido Art. 44 e) LPC**”, en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: Agrupación por consumidor (Individualización y determinación de los cobros indebidos por consumidor acreditados en el presente procedimiento).

Finalmente, es oportuno advertir, que respecto a la infracción antes analizada la proveedora denunciada por medio del escrito de fs. 2,366-2,371 del tomo XIII aceptó y reconoció los hechos que se le atribuían respecto a este ilícito administrativo. Por lo tanto, este Tribunal concluye que se ha acreditado en el presente procedimiento la configuración de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC por parte de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en virtud que ésta pactó y cobró una TIE superior a la TML vigente a la fecha de contratación de los créditos en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma ley, de conformidad a lo expuesto en este apartado (letra C, numeral 2).

D. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC constituye infracción muy grave “Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: “Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (...);

Asimismo, en la parte final de la referida disposición se señala que: “El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...).”

Según las reglas tradicionales del Derecho Civil se entiende que las cláusulas convenidas entre las partes contratantes se sujetan a la autonomía de la voluntad; sin embargo, en materia mercantil, el artículo 974 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— expresamente dispone que “las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes”.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC prescribe *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.*

Tal regulación cobra especial importancia si se toma en cuenta que modernamente muchas de las contrataciones comerciales (entre proveedores y consumidores) se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición, entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido —sus cláusulas no son negociadas—. En ese sentido, existe una asimetría entre la partes contratantes, en virtud de la capacidad de una parte —el

proveedor— para imponer a la otra —el consumidor— el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del C.Com. establece que cuando *los contratos estén redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante*; y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado*.

En aplicación de la LPC, este Tribunal Sancionador está facultado para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

En el caso particular, de las cláusulas ejemplificadas como abusivas en el artículo 17 letra d) de la LPC, el desequilibrio puede consistir en que, el consumidor renuncie anticipadamente a un derecho reconocido legalmente, que de alguna manera *se limite el ejercicio del mismo, o que se amplíen los derechos del proveedor*, causándose con cualquiera de esas estipulaciones un perjuicio al consumidor.

E. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, relacionada con la posible infracción a la LPC, relativa a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos suscritos por la proveedora con los consumidores, consistente en:

- a) Fotocopias simples de Contratos de Mutuo asignados a las referencias con terminación en número () y, a través de los cuales la sociedad SALVAPRENDA, S.A. de C.V. —en

su calidad de “Sociedad Acreedora”—, celebra con los consumidores —en su calidad de “el(la) Deudor(a)”, los cuales, según lo expuesto por la denunciante, incluyen las siguientes cláusulas abusivas (folios 238 y 360, del tomo II):

- (i) **Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS:** “(...) *aceptamos expresamente que cualquier gasto en que la sociedad acreedora tenga que incurrir en el cobro de las obligaciones que provengan del presente contrato serán por cuenta de la deudor(a) quién podrá recibir notificaciones en su residencia ubicada en la Dirección señalada al inicio del presente instrumento (...)*”.
- (ii) **Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS:** *Para los efectos legales de este contrato, de(l) (la) deudor(a) y la sociedad Fiadora señalamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a la Jurisdicción de cuyos tribunales judiciales nos sometemos expresamente (...)*”.

b) Informe de Resultados de la Verificación del Cumplimiento de la Ley Contra La Usura en proveedores que prestan servicios financieros, no regulados por la SSF caso de la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. (folios 2,313-2,337), mediante el cual se logró determinar, en relación a la parte final de la cláusula IX *Domicilio especial y pactos accesorios*, en el documento contractual “Contrato de Mutuo” que la misma contiene en su primera parte (ii), una imposición especial al consumidor, lo cual podría considerarse como abusiva, puesto que la fijación de un domicilio especial se ha dado producto de una decisión unilateral, la cual —por su naturaleza— debe ser de libre discusión para las partes involucradas en el contrato, conforme a lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de la LPC.

Asimismo, se determinó que la parte final de la referida cláusula (i) ocasiona un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes, pues la proveedora, abusando de su posición dentro de la relación contractual, traslada la obligación de pago de ciertos gastos al consumidor, ocasionándole grave perjuicio económico.

F. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 DE LA MISMA LEY.

1. Establecido lo anterior, este Tribunal analizará la cláusula, con el objetivo de realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del ilícito administrativo atribuido a SALVAPRENDA, S.A. de C.V. regulado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:

(i) Relativa a la ampliación de derechos por parte de la proveedora, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC

La cláusula objeto de análisis, se incluye en los **contratos de mutuo** a las referencias con terminación en número y y está redactada de la siguiente forma:

Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS —parte final—: “(...) *aceptamos expresamente que cualquier gasto en que la sociedad acreedora tenga que incurrir en el cobro de las*

obligaciones que provengan del presente contrato serán por cuenta de la deudor(a) quién podrá recibir notificaciones en su residencia ubicada en la Dirección señalada al inicio del presente instrumento (...)”.

Respecto de dicha cláusula, la Presidencia manifestó que tal estipulación constituye una renuncia anticipada por parte de los consumidores a un derecho que la ley y la propia Constitución de la República le reconocen, como por ejemplo, el pago de las costas procesales aun sin ser condenado a ellas, gastos administrativos, de cobranza o cualquier otro gasto que no es imputable al consumidor sino en beneficio directo del proveedor.

Además, señaló que la proveedora, abusando de su posición dentro de la relación contractual, inserta cláusulas en las que obliga al consumidor a asumir el pago de ciertos *gastos*, ocasionándole grave perjuicio económico, concluyendo que tal cláusula es abusiva debido a que prácticamente provoca una renuncia expresa por parte del consumidor, afectando los derechos económicos de los consumidores, pues los limita a no hacer uso de las instancias judiciales a que tienen derecho, así como pagar cualquier gasto aunque no sea imputable a él.

Sobre tal cláusula, este Tribunal aclaró en la resolución de inicio, que la referida cláusula denunciada no implica una renuncia al acceso a la jurisdicción, sino que estipula una ampliación de los derechos de la parte proveedora, pues le faculta a trasladar sus costos de cobros al consumidor, lo cual efectivamente podría constituirse en la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

El apoderado de la denunciada, expresó que la cláusula IX) “Domicilio Especial y Pactos Accesorios” no implica una renuncia al derecho al acceso a la jurisdicción y apelación por parte del consumidor, ya que en ningún momento éste renuncia a su derecho de acceder a los Tribunales, reiterando que tampoco implica una ampliación, por cuanto, si el crédito se encuentra en mora, es procedente transferir al “deudor moroso” los gastos en que tuviera que incurrir su mandante para recuperar el monto adeudado, por causa imputable al mismo.

(a) Previo a determinar lo abusivo o no de la referida cláusula, este Tribunal estima pertinente reiterar que los contratos de consumo se caracterizan por el manejo desigual de la información respecto al producto o servicio que se ofrece a los consumidores, ya que, es el proveedor quien posee más información frente a un consumidor que por lo general no es especialista en el producto que consume o en el servicio que utiliza, por tanto, éste no tiene el conocimiento al detalle sobre los mismos, a tal desequilibrio se le denomina “asimetría informativa”.

Por ello, el Reglamento de la LPC contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, estableciendo una serie de obligaciones a los proveedores, a partir de las que —en cualquier etapa del proceso de contratación— las cláusulas, condiciones o estipulaciones contenidas en contratos de adhesión, deben de cumplir con ciertos requisitos, entre los que establece:

*Artículo 22 —Requisitos de los contratos de adhesión—: Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) Estar redactados en **términos claros**, expresando*

esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago, la forma en que el consumidor puede hacer sus reclamos, los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación (...). El resaltado es nuestro.

De lo anterior, se colige que un contrato de adhesión, debe ser celebrado cuidando los requisitos de validez, y los elementos del mismo, por cuanto constituye fuente de obligaciones contractuales que pueden ser de dar, hacer o no hacer una cosa; en consecuencia, un contrato bien elaborado, establece cláusulas claras y pegadas a derecho, trazando los límites de la relación comercial y las obligaciones que de éste se generan para cada parte.

(b) Aunado a lo anterior, la LPC, en su artículo 4, consigna una serie de derechos básicos que poseen los consumidores, sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes.

En ese sentido, la Constitución de la República literalmente establece los siguientes derechos:

- Artículo 11: *“Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes. (...)”*, el resaltado es nuestro.
- Artículo 12: *“Toda persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa. (...)”*, el resaltado es nuestro.
- Artículo 15: *“Nadie puede ser juzgado sino conforme a leyes promulgadas con anterioridad al hecho de que se trate, y por los tribunales que previamente haya establecido la ley”*, el resaltado es nuestro.

Lo anterior guarda relación con el derecho de tutela judicial efectiva, entendido como aquel derecho fundamental, de disposición legal y constitucional de todas las personas, que permite el derecho de éstas a tener libre acceso a los Juzgados para obtener una resolución de fondo fundada en Derecho.¹ Tal derecho comprende en sí varios derechos, como integrantes genéricos del mismo, y son: *“El derecho de acceso a los tribunales; El derecho a obtener una sentencia fundada en derecho; El derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales; y, El derecho al recurso legalmente previsto”*.²

(c) Por otra parte, en virtud de lo sostenido por la denunciante, respecto que con dicha cláusula la proveedora impone la obligación del consumidor a pagar las “costas procesales”, aun cuando no haya sido condenado a ello, consideradas por la doctrina como : *“(…) la carga económica que debe afrontar quien no tenía la razón, motivo por el que obtuvo decisión desfavorable, y comprende, a más de las expensas erogadas por la otra parte, las agencias en derecho, o sea el pago de los honorarios de abogado que la parte gananciosa efectuó, y a la que le deben ser reintegradas”*³, es decir, *las costas procesales no son otras cosa que los*

¹ Guzmán Chávez, Marcela Rocibel (2019) El principio constitucional de la tutela judicial efectiva vulnerado por la acción de nulidad de sentencias. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.

² Picó i Junoy, Joan (1997). Las Garantías Constitucionales del Proceso, Editorial J.M. Bosch.

³ López Blanco, Hernán Fabio (2007) Instituciones de Derecho Procesal Civil, Tomo I, Parte General, Editores Dupré, Novena Edición, Bogotá.

*honorarios del Letrado, Procurador o Peritos que intervinieron en el procedimiento, así como los gastos derivados del mismo*⁴. es importante acotar las reglas establecidas por el CPCM para la imposición y pago de las mismas:

- Artículo 271 —Pago de las costas—: *“Como regla general, cada parte pagará los gastos y las costas del proceso causados a su instancia a medida que se vayan produciendo”*.
- Artículo 272 —Condena en las costas de la primera instancia—: *“El pago de las costas de la primera instancia se impondrá a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones. En este caso, el que deba pagar solo estará obligado a hacerlo en lo que corresponda con motivo del procedimiento judicial conforme a arancel. Si la estimación o desestimación de las pretensiones fuere parcial, cada parte pagará las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad, a no ser que hubiere méritos para imponerlas a una de ellas por haber litigado con temeridad”*.
- Artículo 273 —Condena en costas en caso de allanamiento—: *“Si el demandado se allanare a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas, salvo que el tribunal, razonándolo debidamente, aprecie mala fe en el demandado. Si el allanamiento se produjere tras la contestación de la demanda, se aplicará el inciso primero del artículo anterior”*.
- Artículo 274 —Condena en costas en caso de renuncia o desistimiento—: *“Si el proceso terminara por renuncia de la pretensión o del derecho, o por desistimiento del demandante no consentido por el demandado, aquél será condenado a todas las costas. Si el desistimiento fuere consentido por el demandado, no se condenará en costas a ninguna de las partes”*.
- Artículo 275 —Condena en costas en recursos—: *“En caso de recursos, se aplicará en lo relativo a las costas, lo dispuesto para la primera instancia”*.

De lo anterior se colige, que según nuestra legislación, en principio cada parte pagará los gastos y costas que vaya generando la defensa de sus intereses en el proceso; sin embargo, una vez finalizado el procedimiento, la sentencia puede condenar a la parte “perdedora” al pago de las costas, lo que significa que el juez obliga a la parte que ha visto desestimadas sus pretensiones a pagar a la otra parte, los gastos que están incluidos en las “costas procesales”⁵, como resultado de una acción planteada, tendiente a restablecer el equilibrio del contrato en instancia judicial.

⁴ [Las costas procesales \(mundojuridico.info\)](http://mundojuridico.info)

⁵ El artículo 241 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de España distingue entre: *gastos del proceso*, son aquellos desembolsos que tengan su origen en la existencia de dicho proceso, y *las costas*, que son parte de los gastos que se refieren a los siguientes conceptos: honorarios del abogado y procurador; honorarios de peritos y otras personas que intervengan en el proceso y gastos en copias, certificaciones, notas, testimonios, faxes, burofaxes, así como todos aquellos documentos que tengan que solicitarse conforme a la ley, y la inserción de anuncios o edictos si fueren obligatorios. En el concepto de costas también se extiende a aquellos derechos arancelarios que deban abonarse como consecuencia de actuaciones necesarias para el desarrollo del proceso.

(d) Ahora bien, la proveedora sostuvo que no existe ampliación de ningún derecho, por cuanto, si el crédito se encuentra en mora, es procedente transferir al “deudor moroso” los *gastos* en que tuviera que incurrir su mandante para recuperar el monto adeudado, por causa imputable al mismo.

Sobre tal argumento, es menester traer a colación, lo regulado en el artículo 1360 del CC, el cual regula la condición resolutoria de los contratos bilaterales, estableciendo literalmente lo siguiente: “*En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso*”.

Al respecto, tal condición resolutoria implica que: i) la resolución o cumplimiento del contrato debe ser establecida **vía judicial**, siendo un juez quien decida de manera imparcial el incumplimiento de la obligación; y, ii) la determinación del monto de indemnización de perjuicios, conforme a lo establecido en el artículo 1427 del CC, comprende *el daño emergente⁶ y el lucro cesante⁷, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento*, conceptos jurídicos que no incluyen las cargas económicas a las que se refieren las costas procesales.

(e) En razón de lo anterior, se tiene establecido que el fin que se persigue mediante la declaración de abusividad de esta cláusula de imputación de *cualquier gasto* a los consumidores de forma unilateral, es que exista una mayor transparencia, es decir, que éstos tengan la capacidad de evaluar con criterios precisos y comprensibles, las consecuencias y/o cargas económicas derivadas del contrato a su cargo, evitando que se vean sorprendidos con la imputación de gastos con los que no contaban y que alteran el equilibrio económico pactado, ya que puede ser obligado al pago de dichos cargos aún sin ser condenado a los mismos, es decir, el contrato podría resultar demasiado oneroso a una de las partes, en total violación de la tutela judicial efectiva.

Así, conforme a las disposiciones del CPCM previamente señaladas y a los argumentos antes expuestos, se tiene acreditado que la proveedora utilizó en la cláusula denunciada una frase ambigua y eminentemente genérica: “*cualquier gasto*” la cual carece de claridad en su redacción —con lo cual incumple lo consignado en la letra a) del artículo 22 del Reglamento de la LPC y omite la aplicación del principio de claridad—; por cuanto, con la cláusula denunciada los consumidores podrían verse afectados en su derecho de tutela judicial efectiva, ya que al ser redactada de forma tan amplia, cabría la posibilidad de que la proveedora obligue a los consumidores a asumir el pago de *gastos y demás costos*, que se generen por las eventuales gestiones de cobro o acciones que se intenten en su contra por el incumplimiento de sus obligaciones al contrato, lo cual podría incluir *el pago de las costas procesales*; con lo cual se acredita una ampliación por parte de la proveedora de

⁶ Daño emergente: “*Pérdida o menoscabo efectivo producido en el patrimonio o bienes de una persona como consecuencia de un acto u o ilícita civil. Se caracteriza por ser un daño cierto y actual*”, (enciclopedia-juridica.com).

⁷ Lucro Cesante: “*un daño patrimonial que consiste en la ganancia que se ha dejado de obtener como consecuencia de un acto ilegal, el incumplimiento de un contrato o un daño ocasionado por un tercero*”, [*¿Qué es el lucro cesante? Lo que tienes que saber \(conceptosjuridicos.com\)*](http://¿Qué es el lucro cesante? Lo que tienes que saber (conceptosjuridicos.com))

sus derechos, generando un perjuicio en los derechos constitucionalmente reconocidos a los consumidores que suscriben los contratos de mutuo.

Es precisamente por lo antes desarrollado, que la traslación al consumidor del pago de *cualquier gasto* — futuros e inciertos— que emanen de las reclamaciones realizadas por la proveedora por incumplimiento de su obligación de pago, supone para este Tribunal una clara vulneración de las normas constitucionales y procesales enunciadas, ya que provocan un perjuicio en los consumidores ante la imposibilidad de que sea el órgano judicial el que decida la responsabilidad y cuantía en el pago de las costas procesales, con lo cual la proveedora amplía de forma injustificada sus derechos. Y es que, la condena en costas a los consumidores, si debe tener lugar, en ningún caso será fruto de la estipulación unilateral de una de las partes, sino consecuencia de la aplicación de las reglas que establece el CPCM, caso contrario, se introduce un evidente desequilibrio en la posición de las partes, al hacer soportar las consecuencias de un proceso sobre una de ellas, produciendo un menoscabo económico para los consumidores.

(ii) Relativa a la imposición de domicilio especial por parte del proveedor, infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC:

Cláusula IX) DOMICILIO ESPECIAL Y PACTOS ACCESORIOS —parte inicial—: *Para los efectos legales de este contrato, de(l) (la) deudor(a) y la sociedad Fiadora señalamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a la Jurisdicción de cuyos tribunales judiciales nos sometemos expresamente (...)*”.

La Presidencia de la DC argumentó que a la luz del artículo 17 letra d) de la LPC, la parte inicial de la cláusula IX) del contrato de mutuo, puede considerarse abusiva por cuanto la fijación del domicilio especial —ciudad de San Salvador— se ha dado como producto de una decisión unilateral de la proveedora, tratándose de una cuestión que por su naturaleza debe ser de libre discusión para las partes involucradas en el contrato, situación que también se regula en el artículo 24 letra d) del Reglamento de la LPC.

Del mismo modo, la denunciante sostuvo que tal cláusula podría derivar en el hecho de que la jurisdicción pactada sea inaccesible para el consumidor, en virtud de la distancia y los costos derivados de su participación en una jurisdicción distinta a la que, en principio, le correspondería, lo cual, podría incidir en el efectivo acceso a la justicia por parte del consumidor, tratándose éste de un derecho que, por disposición legal y constitucional, le corresponde.

Concluyendo que, se ha comprobado que el contenido en referencia es abusivo debido a que obliga al consumidor a someterse a los tribunales de un domicilio diferente al suyo, en consecuencia, la cláusula anterior se considera como abusiva según el artículo 17 letra d) de la LPC.

Respecto a esta cláusula, la proveedora argumentó que con la entrada en vigencia del CPCM, se encuentra habilitada, conforme a lo consignado en el artículo 33 inciso segundo del referido cuerpo normativo, a establecer un domicilio especial contractual, mismo que surte fuero entre ambas partes.

En virtud, que la cláusula denunciada se refiere al sometimiento por parte de los consumidores a un domicilio especial —a la ciudad de San Salvador—, es menester señalar lo regulado por el CC respecto de la figura del domicilio:

- Artículo 57 CC: “*El domicilio consiste en la residencia acompañada real o presuntivamente, del ánimo de permanecer en ella*”.
- Artículo 60 CC: “*El lugar donde un individuo está de asiento, o donde ejerce, habitualmente su profesión u oficio, o donde ha manifestado a la autoridad municipal su ánimo de permanecer, determina su domicilio o vecindad*”.
- Artículo 67 CC: “*Se podrá establecer en un contrato de común acuerdo un domicilio civil especial para los actos judiciales o extrajudiciales a que diere lugar el mismo contrato*”, el resaltado es nuestro.

Por su parte, el CPCM regula lo siguiente:

- Artículo 3 CPCM —Principio de legalidad—: “*Todo proceso deberá tramitarse ante Juez competente y conforme a las disposiciones de este código, las que no podrán ser alteradas por ningún sujeto procesal*”.
- Artículo 4 CPCM —Principio de defensa y contradicción—: “*El sujeto contra quien se dirija la pretensión tiene derecho a defenderse en el proceso, interviniendo en las actuaciones y articulando los medios de prueba pertinente. (...)*”.
- Artículo 33 CPCM —Competencia territorial—: “*Será competente por razón del territorio, el Tribunal del domicilio del demandado. (...)*”.
- Artículo 35 CPCM —Competencia territorial en casos especiales—: “*En los procesos en que se planteen pretensiones que versen sobre derechos reales, será competente también el tribunal del lugar donde se halle la cosa (...)*”.

De lo anterior, se deduce que: a) las reglas que determinan los criterios de competencia existen, entre otros motivos, para garantizar los derechos de toda persona demandada, en forma especial el derecho de defensa, en concordancia con el la disposición Constitucional que ordena en su artículo 11 de la Constitución de la República lo siguiente: “*Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes (...)*”; y, b) se reconoce el domicilio especial contractual, **únicamente si fue acordado por ambas partes**; en consecuencia, no es válida la sumisión expresa a un domicilio especial contractual cuando su constitución es unilateral o forma parte de un contrato de adhesión.

Respecto del derecho de defensa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA— mediante resolución de las once horas treinta y tres minutos del 02/12/2013, en el procedimiento bajo referencia 144-2010, ha sostenido: “*(...) Mientras que el derecho de defensa es de contenido procesal e implica que, para solucionar cualquier controversia, es indispensable que los individuos*

contra quienes se instruye un determinado proceso, tengan pleno conocimiento del hecho o actuación que se les reprocha, brindándoseles además una oportunidad procedimental de exponer sus razonamientos y de defender posiciones jurídicas a efecto de desvirtuarlos — principio del contradictorio—; y, por lo mismo, sólo podrá privárseles de algún derecho después de haber sido vencidos con arreglo a las leyes, las cuales deben estar diseñadas de forma que posibiliten la intervención efectiva de los gobernados (...)”.

Asimismo, en la referida resolución se dispuso que: *“El debido proceso es un principio jurídico procesal según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, y a permitirle tener la oportunidad de ser oído y hacer valer sus pretensiones frente a un juez. De ahí que se desprenden los derechos de audiencia y defensa, los cuales se encuentran íntimamente vinculados (...)*”.

Al realizar el ejercicio de adecuación de la cláusula denunciada —cláusula IX del contrato de mutuo— al caso concreto, se tiene que, la competencia para acceder a la jurisdicción, fue pactada de manera unilateral mediante contratos de adhesión, los cuales conllevan como característica esencial, que fueron redactadas con carácter previo —predeterminada— a la suscripción de los referidos documentos, sin que los consumidores hayan podido influir sobre su contenido, es decir, sin una posibilidad real de negociación.

Sobre lo anterior, la Honorable Corte Suprema de Justicia en Pleno, mediante la resolución de las once horas y veinte minutos del 12/08/2010, en el procedimiento bajo referencia 59-D-2010 sostuvo que: *“(...) la Corte ha dado un paso más en la protección de los consumidores, ya que ha resuelto que la cláusula de sumisión expresa y unilateral a un domicilio especial no surte fuero, no vale en los contratos de adhesión, cuando la misma fue impuesta en el contrato mediante el uso de formularios o impuestas mediante mutuos confeccionados en el seno de las relaciones crediticias entre sujetos ubicados en posiciones económicas desiguales, es decir, contratos celebrados masivamente con los consumidores”*.

Acotando la Corte en dicha resolución, que la aplicación de dicha cláusula obliga al deudor a litigar fuera de su domicilio, con las implicaciones: económicas, laborales, temporales que conlleva en su perjuicio, situación que como contraparte beneficia al acreedor, y que, el demandado tiene derecho a que se le demande ante el Juez Natural que corresponde a su domicilio, por lo que, la cláusula de constitución de un domicilio especial implica una renuncia a un derecho que le beneficia y traslada esa bonanza a la otra parte.

En ese sentido, este Tribunal tiene por acreditado que SALVAPRENDA, S.A. de C.V. estableció unilateralmente la competencia, obligando al consumidor a dirigirse exclusivamente a un domicilio en caso de conflicto de forma unilateral, sin ningún fundamento legal para tal situación, por lo que, la cláusula bajo análisis podría limitar derechos constitucionales de los consumidores usuarios de sus servicios, ya que constituyen un obstáculo para el acceso a los tribunales, por los costos que puede implicar litigar fuera de su domicilio, más aún, cuando en las generales de los contratos de mutuo no se encuentra de forma clara la residencia de los consumidores, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Por tal razón, es procedente declarar sin lugar lo alegado por la proveedora, ya que se ha acreditado que, atentando contra el derecho de defensa de los consumidores, introdujo cláusulas en los contratos de mutuo suscritos por los consumidores en contravención a lo legalmente establecido, siendo éstas de carácter abusivo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 letra d) de la LPC, al causar, en perjuicio de los consumidores, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

2. En síntesis, conforme al análisis expuesto, este Tribunal considera que las cláusulas empleadas por la proveedora denunciada en los contratos de mutuo, en la forma en que se han estructurado y por las razones que han quedado expuestas, *omiten los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes, pues pretenden sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la que tienen derecho*, generando un desequilibrio respecto al derecho del consumidor a determinar la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes en los referidos documentos contractuales, sustrayendo el elemento de negociación de los mismos, ya que la proveedora impone sus condiciones, lo cual, en el Derecho de Consumo, no es aceptable.

Y es que la doctrina sostiene, que las cláusulas no negociadas individualmente o condiciones generales de contratación, son aquellas cláusulas redactadas previamente y en cuyo contenido e incorporación al contrato, el consumidor no ha tenido intervención alguna⁸. Del mismo modo, sostienen que para ser consideradas como tal, deben concurrir los siguientes 4 requisitos:

- *Contractualidad: se trata de “cláusulas contractuales” y su inserción en el contrato no deriva del acatamiento de una norma imperativa que impongan su inclusión.*
- *Predisposición: la cláusula ha de estar prerredactada (...) siendo su característica no ser fruto del consenso alcanzado después de una fase de tratos previos. En particular en el caso de los contratos de adhesión.*
- *Imposición: su incorporación al contrato debe ser impuesta por una de las partes (...) de tal forma que el bien o servicio sobre el que versa el contrato nada más pueda obtenerse mediante el acatamiento a la inclusión en el mismo de la cláusula.*
- *Generalidad: las cláusulas deben estar incorporadas a una pluralidad de contratos o estar destinadas a tal fin ya que, como afirma la doctrina, se trata de modelos de declaraciones negociables que tienen la finalidad de disciplinar uniformemente los contratos que van a realizarse (...)”⁹.*

Bajo tal inteligencia, sobre la base de los hechos probados, se concluye que la proveedora, efectivamente, introdujo una cláusula —que cumple con los requisitos antes expuestos— en los contratos de mutuo, la cual,

⁸ Según jurisprudencia del Tribunal Supremo Español, “se trata de cláusulas que han sido predispuestas por una parte e impuestas a la otra, sin que esta tenga la posibilidad de negociarlas, hacer contraoferta, ni modificarlas, sino simplemente aceptarlas o no” (SSTS del 09/05/2013, RJ 3088).

⁹ Marín López, Manuel Jesús (2018) La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios. Colección Derecho del Consumo.

conforme a lo dispuesto en el artículo 17 letra d) de la LPC, constituye cláusula abusiva, incurriendo en la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC.

En atención a lo expuesto, la proveedora debe ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápites precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de las infracciones detalladas a continuación:

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES A LA LCU			
1	Por no remitir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
2	Por remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR.	Art. 12, inciso final de la LCU	50 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)			
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado a lo cobrado indebidamente , sin exceder de 5,000 salarios.
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria. En caso de afectación de intereses colectivos o difusos, la multa nunca será inferior al daño causado a lo cobrado indebidamente , sin exceder de 5,000 salarios.
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)			
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley.	500 salarios mínimos urbanos en la industria

Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: 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.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*”.

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., consistente declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del periodo comprendido entre el mes de mayo de 2017 al mes de marzo del año 2018 (fs. 2,379-2,400 del tomo XIII); se comprobó que en el referido periodo la proveedora declaró un promedio de ventas mensuales de \$ 109,370.33.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, además, de haber verificado el listado de grandes y medianos constituyentes emitido por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, se constató que la sociedad SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ha sido clasificada como una empresa de *tamaño mediano*; por lo que, para efectos de la cuantificación de la multa esta será considerada como tal; guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

En otro punto, cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del CC, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio*

como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del C.Com., la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

Cabe precisar la responsabilidad que la proveedora tiene por los actos de sus dependientes conforme al artículo 378 inc. 1º del C.Com., según el cual: “*El dependiente obliga al principal*”. Por lo cual, las actuaciones realizadas por parte de los representantes de la sociedad denunciada al *contratar, cobrar o al realizar cualquier actividad en nombre de SALVAPRENDA, S.A. de C.V.*, la hace responsable de las mismas; lo anterior en línea con lo dispuesto en el artículo 142 inciso final de la LPA.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, ya que como acreedora —debidamente registrada bajo el código — que se dedica al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, estaba obligada a:

- 1) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en “*No remitir la información de sus operaciones crediticias*”, la proveedora estaba obligada a informar al BCR la totalidad de las operaciones crediticias que efectuó en los períodos regulados por la LCU, lo cual hizo de forma parcial, ya que reportó en el sistema la existencia de 14,429 créditos otorgados durante junio a noviembre del año 2017, sin embargo omitió informar 1,753 operaciones de crédito, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DC. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *no remitió al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia*.
- 2) Respecto de la infracción contenida en el inciso final del artículo 12 de la LCU, consistente en “*Remitir información inexacta de sus operaciones crediticias conforme a las Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR*”, a reportar al BCR la información de sus operaciones de créditos establecida en el artículo 7 de las NTLCU. Asimismo, dicha información debía ser remitida conforme a lo regulado en las NTLCU y los lineamientos establecidos en el Manual Técnico para la Remisión de la información de operaciones de crédito por parte de Acreedores No Supervisados que cuentan con Sistema Informático, lo cual no cumplió la proveedora denunciada, pues al reportar la información de 14,429 operaciones de crédito (según quedó evidenciado en los 10 créditos que fueron tomados de referencia para ejemplificar las inconsistencias y errores identificados en la información que la proveedora remitió al BCR), se determinó que la proveedora no reportó conforme a las NTLCU y el Manual Técnico antes relacionado la información del componente: *tasa de interés nominal anual*, situación que fue advertida a partir de la auditoría efectuada por la DC. En ese orden, del análisis de

los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *remitió al BCR información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales emitidos por dicho banco respecto a 14,429 operaciones de crédito otorgadas entre los meses de junio a noviembre del año 2017, en lo relacionado al componente previamente señalado.*

- 3) Respecto de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en **“Cobrar intereses en contravención a las disposiciones de la LPC”**, por no cobrar intereses conforme al año calendario – 365 días o 366 días, según sea año normal o año bisiesto–; ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues no calculó los intereses conforme a lo establecido en los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC, estando obligada a hacerlo.
- 4) En cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en **“Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”**, la denunciada estaba obligada a no realizar cobros indebidos conforme al artículo 18 letra c) de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber cobrado intereses superiores a la respectiva TML vigente.
- 5) En relación a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en **“Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”**, la proveedora actuó con negligencia, pues a través de los contratos de mutuo, *realizó la ampliación de derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor e impuso un domicilio especial a los consumidores*, pese a que debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación por parte de la proveedora en las infracciones, es directo e individual, pues:

1. En cuanto a las infracciones a la LCU; por una parte, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información completa de su actividad crediticia de los meses de junio a noviembre de 2017, ***al no reportar 1,753 operaciones crediticias de dicho período.*** Además, omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información de su actividad crediticia conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, ***al reportar información inexacta de sus operaciones crediticias (14,429 operaciones crediticias) en el período de junio a noviembre de 2017.***

Con ambos incumplimientos –relativos al artículo 12 de la LCU– la proveedora entorpeció la labor del BCR en cuanto a establecer de forma veraz y eficiente las tasas máximas legales de cada segmento para el siguiente período, actividad que realiza con la finalidad de controlar las tasas aplicadas por los

“acreedores” y de proteger a los “deudores” ante cualquier situación de aprovechamiento por parte de los primeros, todo en aras del interés social.

2. Respecto a las infracciones a la LPC, relativas a efectuar cobros indebidos, las mismas fueron responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal, cobró a un total de 2,156 consumidores intereses nominales en contravención a las disposiciones de la LPC, por un monto total de \$ 12,702.33 en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 30/11/2017 hasta el 29/03/2018. Además, cobró intereses superiores a la respectiva TML vigente, por un monto de \$ 8,771.64 a un colectivo de consumidores que totalizan 3,664 en los créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro fue realizado desde el 30/11/2017 hasta el 29/03/2018.
3. En lo concerniente a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, SALVAPRENDA, S.A. de C.V. introdujo una cláusula abusiva en los contratos de mutuo que causaron un evidente desequilibrio en perjuicio de los consumidores, ya que *la ampliación de derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor –al cargar a los consumidores con cualquier gasto– y la imposición del domicilio especial en caso de reclamos* fue determinada de forma unilateral, es decir, su ejecución dependía únicamente de la voluntad de la proveedora y los consumidores no pudieron influir en su supresión o en su contenido dentro del contrato de adhesión, de tal forma que consintieron contratar con dicha cláusula, so pena de renunciar a contratar, con lo cual se lesionó el normal equilibrio de la figura del contrato.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

i. Infracciones a la LCU:

Respecto de la configuración de las infracciones administrativas relativas al incumplimiento de parte de los acreedores de no *remitir la información de su actividad crediticia o remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR* —artículo 12 inciso final de la LCU—, una vez concretadas, tienen como resultado un impacto negativo en los derechos de información de los consumidores, puesto que, en principio, al no remitir la información de sus operaciones de crédito al BCR y al remitir información inexacta, se entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento, que deben ser obedecidas y aplicadas por las personas naturales o jurídicas no supervisadas que realizan operaciones de crédito y se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la LCU.

Por otra parte, este Tribunal reafirma que, las acciones que configuran dichas infracciones, también producen un perjuicio potencial sobre los derechos económicos de los consumidores, quienes ante una situación de necesidad (accidentes, enfermedades, inversión, o incluso para poder acceder a bienes por medio de compraventas a crédito) precisan de la adquisición de préstamos para sobrellevar dichos imprevistos, los cuales pudieron ser contratados con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar

con la información completa, veraz y fidedigna de la actividad crediticia de los acreedores obligados a su remisión, entre ellos, la de la denunciada.

Y es que, tal como lo ha establecido la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia de Inconstitucionalidad de referencia 26-2008, pronunciada a las diez horas con veintisiete minutos del 25/06/2009: “(...) *toda persona natural o jurídica tiene la facultad de iniciar y mantener con libertad cualquiera actividad lucrativa en las diversas esferas de la vida económica. Por consiguiente, el art. 102 de la Constitución garantiza, entre otras actividades, la realización de actividades productivas, de servicio y de comercialización de todo tipo de bienes, bajo dos grandes condiciones: la primera, que la actividad a realizar no sea, considerada en sí misma, ilícita, y la segunda, que la actividad económica a realizar se ajuste a las normas legales que la regulen (...)*”, el resaltado es nuestro.

En ese sentido, dado que en la edificación de un ordenamiento económico se requiere el diseño de un esquema de límites, la presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes, siendo esta la función encomendada al BCR, al ser la autoridad encargada de establecer las tasas máximas legales para los segmentos crediticios del mercado.

En ese orden, las infracciones administrativas atribuidas a la proveedora consisten en: *la omisión de remitir la información de 1,753 operaciones crediticias efectuadas durante los meses de junio a noviembre del año 2017 y remitir información inexacta de 14,429 operaciones crediticias conforme a las normas técnicas y manuales emitido por el BCR*, en contravención a lo dispuesto en la LCU. Así, tal como se señaló *supra*, a partir del artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU la proveedora estaba obligada a remitir al BCR dicha información, y que la misma fuera veraz y fidedigna, cumpliendo con los requisitos establecidos en las NTLCU y el Manual Técnico aplicable a la proveedora antes relacionado, a fin de ser tomada en cuenta para determinar las tasas de interés máximas para el tipo de crédito y monto que se refiere en el artículo 5 de dicha ley.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la falta de remisión de información de 1,753 operaciones crediticias, la cual es requerida por la ley por los motivos antes expuestos; y la remisión de información inexacta en 14,429 créditos durante el periodo de junio a noviembre de 2017; es decir, basta con advertir que se incumplen las obligaciones establecidas en los artículos 6 incisos 3° y 4°, 7 y 22 de la LCU.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un consumidor en particular, ya que el solo hecho de remitir información inexacta conforme a las Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, y no remitir la información completa, veraz y fidedigna sobre su actividad crediticia causa un perjuicio potencial que entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento conforme a lo establecido en la LCU y afecta los derechos económicos de

los consumidores, los cuales pudieron haber contratado créditos con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa de la actividad crediticia de la denunciada.

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada la no remisión de la totalidad de la información de su actividad crediticia ya que omitió reportar 1,980 operaciones crediticias del período de junio a noviembre del año 2017 y de la remisión de información inexacta de 9,539 operaciones de crédito. De ahí que, las infracciones administrativas sancionadas por el Tribunal Sancionador son infracciones de peligro abstracto, en las cuales de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018: *“el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva”*; en consecuencia, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configuran con la sola inobservancia de la norma imperativa de la LCU al acreditarse la omisión en la remisión de información o la remisión de información inexacta, en incumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas en dicha normativa.

ii. Infracciones a la LPC (Cobros indebidos en concepto de intereses):

1. Con la configuración de la infracción administrativa relativa *a cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes y servicios* — artículo 44 letra d) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un total de 2,156 consumidores, por el cobro indebido identificado en 2,640 créditos, por un monto de \$ 12,702.33 dólares; dicho cobro fue determinado mediante el anexo 3 contenido en disco compacto de fs. 2,337 vuelto del tomo XII, que contiene el archivo en formato excel denominado *“Anexo 3-1 Tasa ajustada - resumen por*

cliente". De dicho CD este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 30/11/2017 al 29/03/2018. Dicha información se encuentra consignada en el documento en formato Excel denominado "*Anexo 3-1 Tasa ajustada - resumen por cliente - TS (1)*", contenido en disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,362 del tomo XII.

No obstante lo anterior, consta en el presente procedimiento que durante el proceso de devolución ejecutado desde el día 11/11/2020 hasta el día 31/03/2021, la proveedora reintegró a un total de 367 consumidores el monto total de \$ 3,330.85 dólares, que correspondían al cobro indebido realizado en 515 créditos en concepto de intereses nominales calculados en contravención al artículo 12 de la LPC, según consta en la hoja de cálculo "*ReintegroEfectivoLPC 44-d*" de la Base de "*Base de seguimiento Salvaprenda-Prevencion TS 03062021*" incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como "*2. ReintegroPendienteLPC 44-d*", del documento antes referido se señala que a la fecha se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 9,371.48 dólares que corresponden a un total de 1,789 consumidores, en virtud del cobro de intereses en contravención a la LPC identificado en el total de 2,125 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ha sido parcial, en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 3,330.85 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendían a \$ 12,702.33 dólares.

Lo anterior, será valorado –en proporción del monto reintegrado a los consumidores– como una circunstancia atenuante de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC, que determina "*El hecho que el proveedor hubiere (...) devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante (...)*".

2. Respecto a la configuración de la infracción administrativa relativa *a realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores* —artículo 44 letra e) de la LPC— la proveedora infractora causó un impacto negativo en los derechos de un colectivo de consumidores – 3,664—, correspondientes a 4,644 créditos, por un monto de \$ 8,771.64 dólares. Dicho cobro fue determinado mediante el "*Anexo 3 - Cobro Indebido por Incumplimiento a la Ley Contra la Usura*" contenido en disco compacto de fs. 2,337 vuelto del tomo XII, que contiene el archivo en formato Excel denominado "*Anexo 3-1 Tasa ajustada - resumen por cliente*". De dicho anexo este Tribunal extrajo la información concerniente a los créditos antes referidos cuyo último cobro se hubiere realizado entre el día 30/11/2017 al 29/03/2018. Dicha información se incorporó en el archivo "*Anexo 3-4 Créditos por Incumplimiento en LPC -TS*" contenido en el disco compacto anexo al auto de inicio de fs. 2,362 del tomo XII.

No obstante lo anterior, se ha acreditado que durante el proceso de devolución ejecutado en el periodo entre el día 11/11/2020 hasta el día 31/03/2021, se reintegró a 341 consumidores la cantidad de \$ 1,633.72 dólares que fueron cobrados de forma indebida en un total de 545 créditos, según consta en la hoja de cálculo

“ReintegroEfectivoLCU 44-e” de la “Base de seguimiento Salvaprenda-Prevencion TS 03062021” incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como “2. ReintegroPendienteUSURA 44-e”, del documento antes referido se señala que, a la fecha, se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 7,137.92 dólares que corresponden a un total de 3,323 consumidores, en virtud del cobro de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación del crédito identificado en el total de 4,099 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ha sido parcial en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 1,633.72 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendía a \$ 8,771.64 dólares.

Lo anterior, será valorado –en proporción del monto reintegrado a los consumidores– como una circunstancia atenuante de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC, que determina “*El hecho que el proveedor hubiere (...) devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante (...)*”.

En conclusión, este Tribunal determina que con el cometimiento de dichas infracciones se establece que la naturaleza del daño causado a los consumidores es de índole económica.

3. Infracciones a la LPC (Cláusulas abusivas):

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la citada ley, éstas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones, pues, por un lado, la situación de superioridad de la proveedora le permite autoconcederse mayores derechos o facultades, o reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales; en tanto que del otro lado de la parte contractual, se concreta y acentúa una situación de desventaja injustificada para los consumidores, expresada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Con ello se afecta la buena fe del contrato de consumo que supone un comportamiento leal, transparente, honesto y equitativo de los participantes, y además se genera una expresa desigualdad al concederse derechos solo a una de las partes.

Por su parte, la doctrina sostiene que la buena fe debe estar presente en todo el iter contractual, desde las negociaciones que preceden la formación del contrato, incluida su celebración o concreción, hasta el período post-contractual, pasando por supuesto por la ejecución del mismo, por lo que, como ha sostenido la jurisprudencia, dicho principio está presente *in extenso*, además de que dicha presencia se caracteriza por su marcada “intensidad”, durante todas las etapas en comento, razón por la cual cuando haya de juzgarse si el comportamiento de las partes se ajustó o no a los postulados de la buena fe, ello debe evaluarse de manera integral, revisando las posturas de las mismas en todos y cada uno de los momentos del negocio *sub examine*.¹⁰

¹⁰ Neme Villarreal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano Revista de Derecho Privado, núm. 11.

Aunado a ello, y de forma más específica, el hecho de introducir en los documentos contractuales las cláusulas que imponen la renuncia anticipada a los derechos que la ley reconoce a los consumidores, tal como el establecimiento de un domicilio especial, en caso de reclamos, denota por sí misma un impacto negativo en la economía de los consumidores, ya que obliga al consumidor a dirigirse a un domicilio exclusivo en caso de conflicto sin tomar en cuenta los costos que pueden implicar para éstos el litigar fuera de su domicilio, lo que a su vez podría ser un obstáculo para el acceso a los tribunales, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Al respecto, la SCA mediante la resolución del procedimiento bajo referencia 144-2010 antes relacionado, ha confirmado que: “(...) *el criterio que la infracción por introducir cláusulas abusivas se configura por el sólo hecho de incluir la cláusula en los actos contractuales, sin que sea necesaria su aplicación (...)*”, considerando que: “*En ese sentido, no es exigible que la introducción de una cláusula abusiva cause un perjuicio real o concreto a consumidores determinados; sino que la mera inclusión, bajo el posible riesgo que dicha cláusula se aplique y vulnere concretamente los derechos analizados en el apartado precedente, se configura como un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores que suscribieron dichos contratos (...)*”.

En consecuencia, la estipulación contractual objeto de infracción ha causado una afectación en la esfera jurídica de los consumidores que firmaron los contratos que incluían tal cláusula, al colegir que la misma disminuía sus garantías y ampliaban los derechos de la proveedora.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹¹ en SALVAPRENDA, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones detalladas en los romanos **VI** y **VII** de esta resolución, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LCU y la LPC, siendo pertinente advertir respecto de cada una de ellas lo siguiente:

Respecto de las 2 infracciones descritas en el artículo 12 inciso final de la LCU consistentes en que todo sujeto o entidad no supervisado que preste dinero u otorgue financiamiento se encuentra en la obligación de remitir al BCR la totalidad de la información de su actividad crediticia en los períodos establecidos por la LCU conforme a lo regulado en la NTLCU y los Manuales Técnicos emitidos por el BCR, con el objeto que dicho dato pueda ser tomado en cuenta en la determinación de las tasas de interés máximas legales conforme a lo regulado en el artículo 6 de la LCU. Lo anterior, con el fin de salvaguardar el interés social, en virtud de la estrecha relación que existe del deber constitucional del Estado salvadoreño de velar por la economía de los

¹¹ “(...) *La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados*”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

ciudadanos y el deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses de los consumidores en el marco normativo de la LCU.

En cuanto a las infracciones a la LPC que involucran cobros indebidos —artículos 44 letra d) y e) de la citada ley—, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la multa, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como los que nos ocupan, máxime cuando todo proveedor de servicios se encuentra en la obligación de cobrar y calcular los intereses nominales conforme a lo establecido en los artículos 12 y 19 letras a) y f) de la LPC. Asimismo, está prohibido realizar prácticas abusivas como lo es el cobro de intereses que sobrepasen los techos establecidos por el BCR en la LCU, es decir, que la TIE de sus créditos no sea superior a la respectiva TML vigente. En tal sentido, y en aplicación del artículo 48 de la LPC, la multa por dichas infracciones no podrá ser inferior a los montos cobrados indebidamente, como consecuencia de tales infracciones; sin embargo, en el presente caso al haber realizado la proveedora la devolución total de lo cobrado indebidamente por el cometimiento de la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; y haber reintegrado de forma parcial el monto de lo cobrado indebidamente en razón de la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley, dichas circunstancias serán consideradas como atenuantes de la multa que se impondrá a la proveedora de conformidad al inciso 3° del artículo 48 de la LPC.

Por último, en cuanto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 17 letra d) de la misma ley, se pretende prevenir la introducción por parte de los proveedores de cláusulas que amplían sus derechos o cuando aumenten las obligaciones y cargas de los consumidores, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato; de ahí que, el objetivo es que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones, es decir, que tengan posibilidad de negociarlas, hacer contraofertas o modificarlas, y no simplemente aceptarlas o rechazarlas en su integridad, de manera que, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las cláusulas del contrato.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos de los artículos 48 y 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., determinando que:

Respecto a las infracciones reguladas en el inciso final del artículo 12 de la LCU —sancionable hasta con 50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios— la proveedora:

i) Omitió remitir la totalidad de la información de su actividad crediticia del período de junio a diciembre de 2017, ya que no reportó 1,753 operaciones conforme a la obligación legalmente establecida en la LCU.

ii) Remitió información inexacta de sus operaciones de crédito conforme a la LCU, Normas Técnicas y Manuales Técnicos emitidos por el BCR, respecto a 14,429 créditos reportados a dicho banco, correspondientes al período de junio a diciembre de 2017.

Respecto a las infracciones reguladas en las letras d) y e) del artículo 44 de la LPC —cuya multa, por tratarse de una afectación de intereses colectivos, no podrá ser inferior al monto cobrado indebidamente hasta un límite de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

iii) Cobró intereses en contravención a las disposiciones de la LPC, en 2,640 créditos otorgados entre junio y noviembre de 2017, cuyo último cobro se materializó a partir del 30/11/2017 hasta el 29/03/2018.

iv) Ejecutó la práctica abusiva consistente en realizar cobros de intereses superiores a la TML vigente en 4,644 créditos otorgados entre junio y noviembre cuyo último cobro se materializó a partir del 30/11/2017 hasta el 29/03/2018.

Respecto a la infracción regulada artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora:

v) Introdujo una cláusula abusiva —previamente prerredactada e impuesta por la misma— en los contratos de mutuo, en los que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de la misma, sino que, únicamente pudieron aceptar las mismas si querían tener acceso al crédito o los bienes objeto de los contratos, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y una afectación al principio de buena fe, así como a los derechos económicos y de tutela judicial efectiva de los consumidores.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una mediana empresa —tal y como se ha establecido en la letra a. del apartado VIII de esta resolución—; y que, en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia.

Por otra parte, este Tribunal advierte que la proveedora, amparándose en lo establecido en el artículo 156 de la LPA, reconoció los hechos que se le atribúan respecto a las infracciones siguientes: **1.** Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por haber pactado y cobrado una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR, en un total de 4,644 créditos por la cantidad de \$ 8,771.64 dólares; **2.** Infracción al artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley, por realizar cobros en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC, en un total de 2,640 créditos por la cantidad de \$ 12,702.33 dólares; **3.** Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por no remitir la información de su actividad crediticia al BCR; y **4.** Infracción al artículo 12 inciso tercero de la LCU en relación al artículo 6 inciso 4° de la misma normativa, por remitir información inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el BCR.

Asimismo, la proveedora respecto a las infracciones consistentes en realizar los cobros indebidos, realizó una devolución parcial de los montos cobrados indebidamente en relación a las infracciones al artículo 44 letras d) y e) de la LPC, de conformidad a lo establecido en el apartado **VIII**, letra d, romano ii, numerales 1 y 2 de la presente resolución.

Lo anterior, será valorado como circunstancias atenuantes para la determinación de las multas que habrán de imponerse a la denunciada.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar las multas cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En tal sentido, en el presente caso, tal aspecto ha de ser tomado en cuenta, considerando el daño en conjunto que la proveedora ocasionó a los consumidores por las conductas cometidas relacionadas con cobros indebidos —por los montos de: \$12,702.33 y \$ 8,771.64—, pues en su defecto, no podría conseguirse el cumplimiento del fin perseguido por legislador para los casos de afectación colectiva.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., las multas por infracción, según el detalle siguiente:

7

 

Nº	INFRACCIÓN COMETIDA	DISPOSICIÓN LEGAL	MULTA IMPUESTA (SALARIOS)	MULTA EN \$	% MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES A LA LCU					
1	Por no remitir la información de su actividad crediticia	Art. 12, inciso final de la LCU	12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,600.00	24%
2	Por remitir información inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR.	Art. 12, inciso final de la LCU	12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios	\$ 3,600.00	24%
INFRACCIONES A LA LPC (COBROS INDEBIDOS)					
3	Por realizar cobros indebidos al aplicar una tasa de interés superior a la TML establecida por el BCR	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.	29 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 8,820.93	0.58 % (aplica art. 48 LPC)
4	Por realizar cobros indebidos en concepto de intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC	Artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12 de la misma ley.	42 salarios mínimos urbanos en la industria.	\$ 12,775.14	0.84 % (aplica art. 48 LPC)
INFRACCIONES A LA LPC (CLÁUSULAS ABUSIVAS)					
5	Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales	Artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letras d) de la misma ley.	22 salarios mínimos urbanos en la industria	\$ 6,691.74	4.4%
TOTAL				\$ 35,487.81	

Establecido lo anterior, es menester señalar que, cada una de las multas impuestas por infracción al inciso final del artículo 12 de la LCU, representa el 24% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tales infracciones —50 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Asimismo, la multa impuesta por la infracción cometida al artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, representa el 4.4 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —50 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo también, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Finalmente, respecto a las infracciones que involucran cobros indebidos, tal como se señala en el cuadro anterior, al aplicar el ya citado artículo 48 de la LPC, el margen máximo estipulado por la ley es de 5,000 salarios mínimos urbanos en la industria, por lo que las multas impuestas, atienden a dicho parámetro, representando en una de las infracciones el 0.58 % y en la otra el 0.84 %, por lo que, a juicio de este Tribunal, son proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Conforme a lo expuesto, la proveedora deberá pagar —en total— en concepto de multas por la comisión de las infracciones señaladas en los numerales 1, 2, 3, 4, y 5 del cuadro anterior, el monto total de **TREINTA Y**

CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES CON OCHENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 35,487.81 dólares).

Por otro lado, este Tribunal aclara que, en el análisis de proporcionalidad realizado para la determinación y modulación de las multas impuestas a la denunciada, han sido consideradas la aceptación de los hechos de realizada por la proveedora de conformidad al artículo 156 de la LPA. Asimismo, se ha tomado en consideración la devolución parcial de los montos cobrados indebidamente en relación a las infracciones al artículo 44 letras d) y e) de la LPC, de conformidad a lo establecido en el apartado **VIII**, letra d, romano ii, numerales 1 y 2 de la presente resolución.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por las conductas infractoras, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por las infracciones, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones cuantificables, la devolución de las cantidades cobradas en forma indebida a los consumidores.

En ese sentido, para la determinación de la reposición de la situación alterada, es preciso hacer referencia al proceso de devolución ejecutado por la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en coordinación con la DC, en el periodo del 11/11/2020 al 31/03/2021.

Al respecto, en fecha 24/05/2021, la Presidencia incorporó al expediente “INFORME GENERAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIONES DE COBROS INDEBIDOS REALIZADOS POR LA SOCIEDAD SALVAPRENDA, S.A. DE C.V. POR ALLANAMIENTO EN EL PROCESO SANCIONATORIO DE REFERENCIA 2079-2018” –fs. 2,572–2,595 del tomo XIII–, en donde constan las acciones realizadas durante el proceso de devolución ejecutado desde el día 11/11/2020 al 31/03/2021.

Por otra parte, en atención a las prevenciones realizadas por este Tribunal mediante la resolución emitida en fecha 03/06/2021 –fs. 2,596–2,597, tomo XIII– la Presidencia por medio de su apoderada incorporó al expediente el CD de fs. 2,615 del tomo XIII, que contiene –entre otra información– la base de datos de los reintegros parciales y pendientes de devolución por parte de la proveedora, clasificada dicha información en atención a la infracción a la cual corresponden los cobros indebidos.

1. Respecto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, consta que durante el proceso de devolución se reintegró a un total de 367 consumidores el monto de \$ 3,330.85 dólares, que correspondían al cobro indebido realizado en 515 créditos en concepto de intereses nominales calculados en contravención al artículo 12 de la LPC, según consta en la hoja de cálculo “*ReintegroEfectivoLPC 44-d*” del documento “*Base de seguimiento SALVAPRENDA-Prevencion TS 03062021*” incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como “*2. ReintegroPendienteLPC 44-d*”, del documento antes referido se señala que a la fecha se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 9,371.48 dólares que corresponden a un total de 1,789 consumidores, en virtud del cobro de intereses en contravención a la LPC identificado en el total de 2,125 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ha sido parcial, en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 3,330.85 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendían a \$ 12,702.33 dólares.

Por lo tanto, este Tribunal ordena a la proveedora la devolución de la cantidad de \$ 9,371.48 dólares, cobrada en concepto de intereses calculados en contravención a la LPC, en 2,125 créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018, a cada uno de los 1,789 consumidores según se detalla en la hoja de cálculo identificada como archivo en formato Excel denominado “*2.ReintegroPendienteLPC 44-d*” del archivo en formato Excel “*Base de seguimiento Salvaprenda-Prevencion TS 03062021*” incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Los créditos activos a la fecha de la notificación de la presente resolución se deberán ajustar mediante abono a capital; y, en los casos en los que ya se hayan cancelado los créditos en su totalidad se deberán reintegrar dichos montos a los consumidores de cada cuenta, por haber sido cobrados en exceso por parte de la proveedora.

2. Con relación a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, se ha acreditado que durante el proceso de devolución se reintegró a 341 consumidores la cantidad de \$ 1,633.72 dólares que fueron cobrados de forma indebida en un total de 545 créditos, según consta en la hoja de cálculo "*ReintegroEfectivoLCU 44-e*" del documento "*Base de seguimiento Salvaprenda-Prevencion TS 03062021*" incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Por otra parte, en la hoja de cálculo identificada como "*2. ReintegroPendienteUSURA 44-e*", del documento antes referido se señala que a la fecha se encuentra pendiente de reintegro el monto de \$ 7,137.92 dólares que corresponden a un total de 3,323 consumidores, en virtud del cobro de intereses superiores a la TML vigente a la fecha de contratación del crédito identificado en el total de 4,099 créditos.

En razón de lo anterior, la devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. ha sido parcial, en virtud que la denunciada únicamente devolvió la cantidad de \$ 1,633.72 dólares del monto total de los cobros indebidos que ascendían a \$ 8,771.64 dólares.

Por lo tanto, este Tribunal ordena a la proveedora la devolución de la cantidad de \$ 7,137.92 dólares, cobrada en concepto de intereses superior a la TML vigente a la fecha de contratación, en 4,099 créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018, a cada uno de los 3,323 consumidores según se detalla en la hoja de cálculo identificada como archivo en formato Excel denominado "*2. ReintegroPendienteUSURA 44-e*" del archivo en formato Excel "*seguimiento SALVAPRENDA-Prevencion TS 03062021*" incorporada en el CD de fs. 2,615 del tomo XIII.

Los créditos activos a la fecha de la notificación de la presente resolución se deberán ajustar mediante abono a capital; y, en los casos en los que ya se hayan cancelado los créditos en su totalidad se deberán reintegrar dichos montos a los consumidores de cada cuenta, por haber sido cobrados en exceso por parte de la proveedora.

D. Respecto a la devolución de los cobros indebidos señalados en el numeral (1) de la letra C. de este apartado, en el "*ANEXO 4- Devolución Pendiente 44 letra d) LPC*" que forma parte integrante de la presente resolución, este Tribunal procederá a individualizar los 1,789 consumidores afectados por los cobros indebidos de intereses calculados en contravención a la LPC que fueron realizados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en 2,125 créditos, a quienes deberá de reintegrarse la cantidad cobrada de forma indebida por parte de la denunciada que asciende al monto total de \$ 9,371.48 dólares.

Por otra parte, respecto a la devolución de los cobros indebidos determinados en el numeral (2) de la letra C. de este apartado, en el "*ANEXO 5- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC*" que forma parte integrante de la presente resolución, este Tribunal procederá a individualizar los 3,323 consumidores afectados por los cobros

indebidos de intereses superiores a la TML vigente al momento de la contratación que fueron realizados por SALVAPRENDA, S.A. de C.V. en 4,099 créditos, a quienes deberá de reintegrarse la cantidad cobrada de forma indebida por parte de la denunciada que asciende al monto total de \$ 7,137.92 dólares.

E. Finalmente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 inciso 2° de la LPA, con relación a la individualización y determinación de los montos pendientes de devolución en razón de los cobros indebidos antes acreditados en el presente procedimiento, este Tribunal ha consignado en el CD anexo a la presente resolución: *(i)* la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado “*ANEXO 4- Devolución Pendiente 44 letra d) LPC*”, en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: “*Agrupación por consumidor*” que incorpora la individualización y determinación de los cobros indebidos por consumidor, pendientes de devolución respecto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; y *(ii)* la información contenida en el archivo digital en formato Excel denominado “*ANEXO 5- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC*” en dicho archivo consta una hoja de cálculo, identificada como: “*Agrupación por consumidor*” que incorpora la individualización y determinación de los cobros indebidos por consumidor, pendientes de devolución respecto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC.

F. Por otra parte, advierte este Tribunal que en fecha 14/07/2021, se recibió el escrito de fs. 2,616 del tomo XIII suscrito por el licenciado _____ mediante el cual incorporó el documento identificado como “*Peritaje Técnico sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley Contra la Usura por parte de la sociedad SALVAPRENDA, S.A. de C.V.*” de fs. 2,617–2,626.

El referido peritaje fue elaborado por la perito _____ en calidad de consultora independiente regulación y supervisión financiera y auditoría de sistemas, concluyendo que a la fecha del informe de peritaje –presentado en fecha 14/07/2021– SALVAPRENDA, S.A. de C.V. cumple con los artículos 12, 18 literal c) y 19 letra f) de la LPC y el artículo 14 de las NTLUCU, en lo que corresponde al cálculo de la provisión de intereses nominales y moratorios y al cálculo de la TIE, certificando que actualmente la denunciada se encuentra realizando correctamente el cálculo de la cuota del crédito y la prelación de pagos correspondiente.

De lo anterior, este Tribunal advierte que con dicho peritaje el apoderado de la proveedora pretendió establecer la normalización o el cumplimiento de las falencias identificadas por la DC respecto al cálculo de intereses superiores a la TIE y cálculo de intereses nominales –relacionadas a las infracciones al artículo 44 letras d) y e) de la LPC que han sido reconocidas y aceptadas por la denunciada conforme a lo establecido en el artículo 156 de la LPC–. Asimismo, se verificó que la auditoría realizada por la perito inició el día 19/06/2018 y finalizó el día 31/12/2020.

Al respecto, este Tribunal aclara que el presente procedimiento se inició por los incumplimientos al artículo 44 letras d) y e) de la LPC que corresponden respectivamente a los cobros de intereses nominales e intereses superiores a la TML vigente ejecutados en el periodo comprendido entre el 30/11/2017 hasta el 29/03/2018, periodo en el cual la proveedora no había normalizado su situación; por lo que, para efectos de la determinación

de las multas aplicables este Tribunal únicamente tomó en consideración la aceptación de los hechos y la devolución ejecutada de forma voluntaria de los montos cobrados en forma indebida por parte de SALVAPRENDA, S.A. de C.V., en aplicación del inciso 3° del artículo 48 de la LPC y artículo 156 de la LPA.

XI. ANÁLISIS DEL PLAZO PARA CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO

El artículo 89 de la LPA prescribe: *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. El procedimiento deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación (...)”*.

Este Tribunal ordenó el inicio del presente procedimiento por medio de la resolución de las ocho horas con veintiséis minutos del día 27/11/2019 (fs. 2,355–2,362, del tomo XII). Dicha resolución fue notificada a SALVAPRENDA, S.A. de C.V. el día 28/11/2019, según consta en el acta de notificación de fs. 2,363 del tomo XII.

Por consiguiente, con base en el artículo 89 de la LPA este procedimiento sancionatorio debía finalizar por medio de la emisión de la correspondiente resolución final y su respectiva notificación, el día 28/08/2020 –nueve meses posteriores a su iniciación y correspondiente notificación–.

Sin embargo, durante el desarrollo del presente procedimiento acontecieron tanto circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, así como condiciones habilitantes para la **suspensión del plazo para concluir** el procedimiento con base en el artículo 90 de la LPA, que regula *“El transcurso del plazo máximo para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá (...)”*. A continuación, se detallan las mismas:

A. A las trece horas con trece minutos del día 09/01/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,481–2,483 del tomo XIII, mediante la cual –entre otros puntos– se corrió traslado a la Presidencia para que se pronunciara sobre el acuerdo suscrito entre SALVAPRENDA, S.A. de C.V. y funcionarios de la DC, consistente en iniciar el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, por el monto total de \$ 21,473.97 (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 del apartado II, letra D); así como los términos y plazo concreto en que dicha devolución se ejecutaría.

Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 22/01/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,488–2,489 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 23/01/2020, conforme a lo establecido en el artículo 178 del CPCM.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 23/01/2020 hasta el 05/02/2020 (fecha en la cual la Presidencia contestó el traslado conferido según consta en los fs. 2,490–2,491 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA, que determina *“El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución, se suspenderá en los siguientes caso: 1. Cuando debe requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario*

o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido". En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 23/01/2020 hasta el día 05/02/2020, reanudándose dicho plazo a partir del día 06/02/2020.

Antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento habían transcurrido 1 mes y 27 días, faltando 6 días para que se cumpliera el 2° mes posterior a su iniciación y notificación (28/11/2019), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el segundo mes se hubiese cumplido el día 28/01/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA que prescribe: "(...) Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán de fecha a fecha (...)". En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 06/02/2020, el 2° mes se cumplió hasta el día 11/02/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 11/09/2020.

B. Mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 24/02/2020 (fs. 2,504–2,506, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* la presentación del plan de devolución por parte de la denunciada y *(ii)* la aprobación por parte de la DC de dicho plan. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 02/03/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,507–2,508 del tomo XIII, la misma se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 03/03/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 03/03/2020 hasta el 13/03/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas según consta en los fs. 2,513-2,520 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 03/03/2020 hasta el día 13/03/2020. Dicho plazo tenía que reanudarse en fecha 14/03/2020, pero dicha circunstancia no aconteció en razón de lo que se señala en la letra siguiente.

C. En fecha 14/03/2020 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 593 que declaró el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID–19 (en adelante, Decreto de Emergencia o Decreto N° 593) que fue posteriormente reformado mediante el Decreto Legislativo N° 599 vigente a partir del 20/03/2020. Dicha reforma versó sobre el art. 9 del Decreto de Emergencia, el cual regula el régimen de suspensión general de plazos judiciales y administrativos, quedando comprendidos dentro de dicha suspensión los procedimientos, plazos y sanciones previstas en la LPC, exceptuándose los promovidos en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID–19.

Por otro lado, y en virtud de las modificaciones normativas a las que ha estado sujeto el estado de emergencia nacional, este Tribunal tiene a bien aclarar que, aunque el Decreto de Emergencia tuvo una vigencia inicial hasta el 12/04/2020, el Decreto Legislativo N° 622 de fecha 12/04/2020 prorrogó su vigencia –y la de sus reformas posteriores– por cuatro días más, es decir, hasta el día 16/04/2020. Sucesivamente, ese mismo día fue emitido el Decreto Legislativo N° 631, el cual prorrogó nuevamente su vigencia y la de sus reformas por 15 días más, es decir hasta el día 01/05/2020 y finalmente el día 30/04/2020 fue publicado el Decreto

Legislativo N° 634 que prorrogó el citado Decreto de Emergencia entre el período del 02/05/2020 al 16/05/2020.

Posteriormente, por medio del Decreto Legislativo N° 639, de fecha 05/05/2020, se aprobó la Ley de Regulación para el Aislamiento, Cuarentena, Observación y Vigilancia por COVID-19, cuya vigencia concluyó el 19/05/2020 –declarado inconstitucional¹², por lo que, a través del Decreto Legislativo N° 644 de fecha 14/05/2020, se emitió la Disposición Transitoria para la Ampliación de Plazos Judiciales y Administrativos en el Marco de la Ley antes referida, mediante la cual, la suspensión de plazos judiciales y administrativos, se extendió por 8 días más a partir del 17/05/2020 hasta el día 24/05/2020.

Por otra parte, la Sala de lo Constitucional –en adelante SC– emitió la resolución de las dieciséis horas con treinta y tres minutos del día 22/05/2020, mediante la cual, declaró la reviviscencia del Decreto Legislativo N° 593, reconociendo la vigencia de dicho decreto hasta el día 29/05/2020, salvo que se contara con una nueva ley antes de dicha fecha. Finalmente, mediante el Decreto Legislativo N° 649, de fecha 31/05/2020, se suspendió por 11 días más los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos y procesos judiciales a partir del 31/05/2020 hasta el día 10/06/2020.

Adicionalmente, la Presidencia de la DC, con base en el Decreto Ejecutivo N° 29 en el ramo de Salud de fecha 02/06/2020, publicado en el Diario Oficial N° 112, Tomo 427 de la misma fecha; la sentencia de la SC del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC –mediante la cual se declaró inconstitucional el Decreto Ejecutivo N° 29, determinando que los efectos de dicha declaratoria de inconstitucionalidad serían diferidos por cuatro días contados a partir de la notificación de la misma, es decir hasta el 13/06/2020–; y el artículo 94 de la LPA; emitió el Acuerdo de Presidencia N° 45 de fecha 11/06/2020, por medio del cual suspendió de forma oficiosa los términos y plazos procesales de los procedimientos administrativos que desarrolla la LPC durante el periodo comprendido del 11/06/2020 al 13/06/2020.

Así pues, los términos y plazos procesales en los procedimientos administrativos que desarrolla la LPC –entre ellos, el procedimiento sancionatorio determinado en el artículo 144 de la LPC– fueron suspendidos por el periodo comprendido desde el 14/03/2020 hasta el 13/06/2020, reanudándose los mismos el día 14/06/2020.

En razón de lo señalado en las letras **B** y **C** de este apartado, la suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 03/03/2020 hasta el 13/06/2020 ha operado en razón de lo antes señalado.

Por consiguiente, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 03/03/2020 hasta el día 13/06/2020, reanudándose dicho plazo en fecha 14/06/2020.

¹² La Sala de lo Constitucional mediante la resolución de las dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos del día 08/06/2020, pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad de referencia 21-2020AC, declaró el decreto legislativo N° 639 inconstitucional por conexión, por violación del artículo 131 ordinal 27° de la Constitución. Los efectos de dicha sentencia solo fueron declarativos, en el sentido de que solo implicaba el reconocimiento de la violación a la Constitución cometida por estas.

Antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados en las letras **B** y **C**, habían transcurrido 2 meses y 20 días, faltando 9 días para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (06/02/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 11/03/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 14/06/2020, el 3° mes se cumpliría hasta el día 22/06/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 22/12/2020.

D. A las trece horas con quince minutos del día 16/03/2020, este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,521–2,522 del tomo XIII, mediante la cual se corrió traslado a la Presidencia para que una vez la DC hubiese aprobado el plan de devolución presentado por la denunciada acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, para que se pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia hasta el día 18/06/2020—en razón de las circunstancias señaladas en la letra anterior **C**— según consta en acta de notificación de fs. 2,526–2,527 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 19/06/2020.

El requerimiento anterior no fue contestado por la Presidencia en virtud que en el mismo no se estableció el plazo para contestar el traslado, en consecuencia, este Tribunal emitió la resolución de fecha 04/09/2020 (fs. 2,528–2,529, tomo XIII) que fue efectivamente notificada a la Presidencia en fecha 09/09/2020.

En razón de lo anterior, la suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 19/06/2020 hasta el 04/09/2020 (fecha en la cual este Tribunal emitió la resolución de fs. 2,528–2,529, tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA.

Por consiguiente, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 19/06/2020 hasta el día 03/09/2020. Reanudándose el plazo con la emisión de la resolución de fecha 04/09/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados habían transcurrido 2 mes y 25 días, faltando 6 días para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (14/06/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 24/06/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 04/09/2020, el 3° mes se hubiera cumplido el día 09/09/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 03/03/2021, sin embargo, dicha circunstancia no aconteció en razón de lo expuesto en la siguiente letra.

E. Mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 04/09/2020 (fs. 2,528–2,529, tomo XIII), este Tribunal corrió traslado a la Presidencia para que rindiera informe sobre los avances respecto al proceso de aprobación del plan de devolución presentado por la denunciada, y en caso de haberse aprobado dicho plan por parte de la DC, acreditara dicha circunstancia con la respectiva documentación; asimismo, se

pronunciara sobre el plazo definitivo en que habría de desarrollarse el proceso de devolución. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 08/09/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,533–2,534 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 09/09/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 09/09/2020 hasta el 30/09/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas según consta en los fs. 2,535–2,538 del tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 09/09/2020 hasta el día 30/09/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por los motivos señalados, faltaba 1 día para que se cumpliera el 3° mes posterior a su reanudación en fecha (04/09/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 3° mes se hubiese cumplido el día 09/09/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 01/10/2020, el 3° mes se cumplió en dicha fecha, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 01/04/2021.

F. Posteriormente, este Tribunal a través de la resolución de las trece horas con quince minutos del día 21/10/2020 (fs. 2,539, tomo XIII), se previno a la Presidencia que acreditara: *(i)* La subsanación de las observaciones realizadas al plan de devolución por parte de la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V.; *(ii)* La aprobación por parte de la DC del plan de devolución antes relacionado; y *(iii)* Se pronunciara sobre el plazo definitivo en que el proceso de devolución habrá de ejecutarse. Dicha resolución fue notificada a la Presidencia en fecha 28/10/2020, según consta en acta de notificación de fs. 2,542–2,543 del tomo XIII, dicha notificación se tuvo por efectuada efectivamente, transcurridas 24 horas después de su remisión, es decir, el día 29/10/2020.

La suspensión del plazo para concluir el procedimiento en el presente caso, por el periodo comprendido desde el día 29/10/2020 hasta el 12/11/2020 (fecha en la cual la Presidencia subsanó las prevenciones señaladas según consta en el fs. 2,544–2,554, tomo XIII) ha operado con base en lo establecido en el artículo 90 numeral 1 de la LPA. En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 29/10/2020 hasta el día 12/11/2020, reanudándose dicho plazo el día 13/11/2020.

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por el motivo señalado habían transcurridos 3 meses y 27 días, faltando 5 días para que se cumpliera el 4° mes posterior a su reanudación en fecha (01/10/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 4° mes se hubiese cumplido el día 01/11/2020, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 13/11/2020, el 4° mes se cumplió en fecha 17/11/2020, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento debía ser el 17/04/2021.

G. Por otra parte, este Tribunal a través de la resolución de las trece horas con dieciséis minutos del día 21/01/2021 (fs. 2,555–2,557, tomo XIII), este Tribunal –entre otros aspectos– con fundamento en el artículo 90 numeral 4 de la LPA ordenó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento sancionatorio por el término de tres meses y veintiún días contados a partir de la fecha de emisión de dicha resolución hasta el día 11/05/2021, para que se ejecutara el proceso de devolución de lo cobrado indebidamente a los consumidores, que asciende a un total de \$ 21,473.97 dólares (cuantificación de las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 de la letra D del apartado II de la presente resolución, según auto de inicio de fs. 2,355–2,361 y CD de fs. 2,362 del tomo XII).

En razón de lo señalado, el plazo para resolver el presente procedimiento estuvo suspendido desde el día 21/01/2021 hasta el día 11/05/2021, reanudándose dicho plazo el día 12/05/2021 (resolución de fecha 12/05/2021, incorporada a fs. 2,564–2,565 de tomo XIII).

Conforme a lo señalado, antes que se suspendiera el plazo en el presente procedimiento por el motivo señalado habían transcurrido 6 meses y 3 días, faltando 28 días para que se cumpliera el 7º mes posterior a su reanudación en fecha (13/11/2020), es decir que, si no se hubiese suspendido el plazo, el 7º mes se hubiese cumplido el día 17/02/2021, con base en lo establecido en el artículo 82 de la LPA. En consecuencia, al reanudarse el plazo máximo para resolver el día 12/05/2021, el 7º mes se cumplió en fecha 08/06/2021, por lo tanto, la nueva fecha para concluir el procedimiento es el día 08/08/2021.

En atención a lo señalado en las letras **A, B, C, D, E, F y G** del presente apartado, a la fecha de la emisión de la presente resolución este Tribunal se encuentra dentro del plazo máximo para concluir el presente procedimiento.

XII. DECISIÓN

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 49, 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito de fs. 2,603–2,605 suscrito por la licenciada .
en su calidad de apoderada general judicial de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, a quien se le dio intervención en el presente procedimiento en la calidad en que comparece. Asimismo, la documentación de fs. 2,606–2,614 y el CD de fs. 2,615 (todos los folios relacionados se encuentran incorporados en el tomo XIII del expediente de mérito).
- b) *Téngase* por recibido el escrito de fs. 2,616 suscrito por el licenciado
en calidad de apoderado de la proveedora. Asimismo, la documentación de fs. 2,617–2,626.
- c) *Sanciónese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 3,600), equivalentes a 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3º

en relación al artículo 6 de la LCU, *por no remitir información de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letras A. (1), B.1 y C.1** de la presente resolución.

- d) *Sanciónese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES SEISCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 3,600), equivalentes a 12 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3° en relación al artículo 6 de la LCU, *por remitir información inexacta de su actividad crediticia al BCR*, conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letras A (2), B.2 y C.2** de la presente resolución.
- e) *Sanciónese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., con la cantidad de DOCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON CATORCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 12,775.14), equivalentes a 42 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 12 de la LPC, *por haber cobrado indebidamente intereses nominales aplicando una metodología de cobro contraria a la LPC*, por un monto de \$ 12,702.33 dólares, correspondientes a 2,156 consumidores afectados en un total de 2,640 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano **VII, letras A, B, y C** de la presente resolución.
- f) *Sanciónese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., con la cantidad de OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 8,820.93), equivalentes a 29 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, T413 19/12/2016—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, *por haber cobrado indebidamente una tasa de interés superior a la TML vigente y publicada por el BCR*, por un monto de \$8,771.64 dólares, correspondientes a un total de 3,664 consumidores afectados de un total de 4,644 créditos, conforme al análisis expuesto en el romano **VII, letras A, B, y C** de la presente resolución.
- g) *Sanciónese* a la proveedora SALVAPRENDA, S.A. de C.V. con la cantidad de **SEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UNO DÓLARES CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$ 6,691.74), equivalentes a 22 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, conforme al análisis expuesto en el apartado **VII, letras D, E y F** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

- h) Conforme a lo establecido en el apartado **"IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS"** de la presente resolución, la proveedora deberá pagar –en total– en concepto de las multas señaladas en las letras c, d), e), f) y g) de este apartado el monto total de **TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES CON OCHENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 35,487.81 dólares)** en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.
- i) *Ordénese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 44 letra d) en relación al artículo 12 de la LPC, que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de \$ 9,371.48 dólares, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en 2,125 créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018, a cada uno de los 1,789 consumidores afectados, según se detalla en el archivo en formato Excel denominado *"ANEXO 4- Devolución Pendiente 44 letra d) LPC"* –que forma parte integrante de la presente resolución–; conforme a lo establecido en el apartado **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS, letra C, numeral 2** de esta resolución.
- j) *Ordénese* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de \$ 7,137.92 dólares, cobrados en concepto de intereses superiores a la TML vigente, en 4,099 créditos otorgados entre junio a noviembre del año 2017, cuyo último cobro se realizó a partir del 30/11/2017 al 29/03/2018, a cada uno de los 3,323 consumidores afectados, según se detalla en el archivo en formato Excel denominado *"ANEXO 5- Devolución Pendiente 44 letra e) LPC"* –que forma parte integrante de la presente resolución–; conforme a lo establecido en el apartado **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LOS COBROS INDEBIDOS, letra C, numeral 2** de esta resolución.

k) *Absuélvase* a SALVAPRENDA, S.A. de C.V., de la infracción regulada en el artículo 12 inciso 3° en relación al artículo 6 de la LCU, por la supuesta remisión *de información inexacta de su actividad crediticia al BCR*, respecto al componente “*Valor de la cuota*”, conforme al análisis expuesto en el romano **VI, letra C, numeral 2, letra b** de la presente resolución.

l) *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.

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

JR-CM/ym

Secretario del Tribunal Sancionador