

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 01/03/2023. Hora: 09:45 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 491-2022.
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>A. En fechas 10/02/2023, 21/02/2023 y 28/02/2023 se recibieron en esta sede escritos por parte del denunciante y la proveedora indiciada, respectivamente (fs. 313-315, 316-317 y 318-320).</p> <p>En ese orden, el escrito presentado el día 10/02/2023 consta rubricado por el señor</p> <p style="padding-left: 40px;">en el que, básicamente, expuso su oposición respecto de la solicitud de la sociedad BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., consistente en la finalización anticipada de este procedimiento administrativo sancionatorio bajo la figura del sobreseimiento debido a una presunta vulneración al Principio Ne Bis In Idem. En esa línea, efectuó consideraciones generales sobre dicha garantía y concluyó que no existe transgresión del citado principio. Finalmente, solicitó que en el procedimiento se ordenara el inicio del término probatorio con celeridad y urgencia, para así pronunciar la resolución final (fs. 313-315).</p> <p>Por otra parte, el escrito que se recibió en fecha 21/02/2023, también figura firmado por el denunciante y en el mismo, esencialmente, ofreció prueba documental que ya obra agregada a este expediente, con la argumentación correspondiente a los hechos y circunstancias que pretende establecer por medio de cada medio probatorio propuesto (fs. 316-317). Asimismo, desistió de la realización de prueba pericial, por haber reconocido expresamente la proveedora denunciada que el acuse de recibo de la carta de cambio de interés no fue suscrito por su persona y que fue dejado bajo la puerta de la dirección en controversia, pues a su criterio, no puede comprobarse que la notificación fue recibida.</p> <p>Finalmente, el escrito interpuesto el día 28/02/2023, consta signado por el doctor</p> <p style="padding-left: 40px;">actuando en su calidad previamente acreditada de apoderado general judicial de BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. En el escrito en comento, el doctor reiteró su solicitud de sobreseimiento por transgresión a la garantía de Non Bis In Idem. Además, efectuó su oferta de prueba documental ya agregada a este expediente administrativo y planteó su alegato de defensa central, el cual será plasmado en el apartado <b>CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.</b></p> <p>Ahora bien, este Tribunal advierte que el escrito recibido en fecha 10/02/2023 no fue incorporado al expediente de mérito previo al pronunciamiento de la resolución que ordenó el inicio del término probatorio, por lo tanto, en la presente resolución se recibe. No obstante, en el estado actual del procedimiento resulta inoficioso pronunciarse sobre la solicitud de celeridad planteada por el denunciante, debido a que mediante este acto se ve cumplida. Y en cuanto a la oposición a la solicitud de sobreseimiento por transgresión al Ne</p>			

Bis In Idem planteada por la sociedad denunciada, en atención a que ya fue objeto de valoración y se desestimó, también es inoficioso pronunciarse sobre tales planteamientos.

B. En fecha 05/12/2017, el señor \_\_\_\_\_ interpuso su denuncia —fs. 1-2—, en la cual, manifestó “(...) ser titular del préstamo identificado con referencia número \_\_\_\_\_ cual fue otorgado en fecha 20 de diciembre de 2013, para el plazo de 360 meses, por un monto de \$197,600 con una tasa de interés nominal variable de 7.5 % anual y una cuota mensual de \$1461.59 ctvs. El caso es que en octubre del año 2017, el consumidor se percató que el proveedor incrementó su tasa de interés al 8.25 % anual, lo cual según el consumidor no le fue notificado de forma previa e individualizada por el proveedor, no agotando éste todos los canales de comunicación que le permiten establecer contacto con el consumidor, correos electrónicos, llamadas o mensajes a teléfonos fijos y móviles y medios escritos, en consecuencia no se pudo identificar la variación de forma oportuna, generándose así una afectación en su contra, por acumulación de saldo al vencimiento del plazo, situación con la cual no se encuentra de acuerdo” (sic).

El día 06/12/2017 se inició la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, con el avenimiento de las partes mediante comunicación vía correo electrónico a la proveedora, de la denuncia en su contra presentada por el consumidor, y se le concedió el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiese ofrecer alternativas de solución (fs. 56-58). Y posteriormente, en fecha 17/01/2018 —fs. 66—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias. Sin embargo, las partes no alcanzaron acuerdo en dicha instancia, según se consignó en las actas de resultado de conciliación (fs. 81 y 86).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatorio, recibándose en este Tribunal en fecha 16/03/2018.

Posterior a dicha remisión, constan las actuaciones administrativas desarrolladas durante la sustanciación del procedimiento administrativo bajo la referencia 560-18, así como la documentación que fuera incorporada por las partes en el mismo, hasta que su declaratoria de caducidad por medio de la resolución pronunciada a las ocho horas con cincuenta y ocho minutos del día 21/03/2022 (fs. 277-279), en la cual se ordenó también el consecuente reinicio del procedimiento administrativo sancionatorio.

Asimismo, consta el acta de conformación del presente expediente administrativo, en la que asignó un nuevo correlativo para diligenciar el caso *sub judice* (fs. 283).

Consiguientemente, se dictó el auto de inicio de este procedimiento a las once horas con quince minutos del día 19/05/2022 (fs. 284-286).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó textualmente en el CSC, que la proveedora: “(...) realice los ajustes correspondientes que resulten de aplicar de forma retroactiva a partir de la modificación unilateral a la fecha, la tasa de interés pactada ya que el proveedor ha incumplido con la obligación de comunicar cualquier incremento de tasa de interés de manera directa y por escrito al consumidor con quince días de

anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con Art. 64 de Ley de Bancos; por lo que se considera que el proveedor omitió brindar información oportuna tal como lo establece el Art. 4 lit. c) de la LPC en relación con el Art. 44 lit. e) de la LPC y Art 20 inc. 4 y 5 de la NPB4-46, además del art. 19 lit. a) en relación al Art 44 lit. d) de la LPC. Adicionalmente solicita se le informe detalladamente de que manera son calculados los intereses de su crédito tal como lo establece el Art. 4 lit. c) de la LPC en relación con el Art. 44 lit. e) de la LPC" (sic).

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de fecha 19/05/2022 (fs. 284-286), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*" en relación a la obligación especial que posee la proveedora denunciada, establecida en el artículo 19 letra a) de la misma ley –bajo el acápite general, "*Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros*"–, disposición que prescribe literalmente: "*Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: a) Cobrar sólo los intereses, (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley*"; y en el caso particular, respecto a lo reglamentado en el artículo 20 de las Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46), en el cual se regulan lo concerniente a los "Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable", especialmente en los artículos 4º y 5º: "*(...) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos. En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente*".

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios financieros, bursátiles o de crédito, en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubieran sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidas 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 letra a) de la LPC.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en la resolución que ordenó el inicio de este procedimiento (fs. 284-286), se proporcionó a las partes la oportunidad

procedimental de intervenir para el ejercicio de sus derechos audiencia, defensa y de contradicción, confiriéndosele a la proveedora un plazo específico de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente.

El referido auto de inicio, fue notificado a BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en fecha 27/05/2022, mediante notificación directa en la dirección señalada por su apoderado general judicial en las actuaciones precedentes del procedimiento, según consta en el acta respectiva (fs. 287).

Posteriormente, mediante la resolución correspondiente (fs. 303-310) el procedimiento se abrió a pruebas por el plazo de 8 días hábiles, periodo dentro del cual ambos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 106 y siguientes de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), de lo que fue efectivamente notificada la proveedora el 16/02/2023, según se consignó en el acta de notificación incorporada a fs. 311.

En ese orden, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora intervino, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

1. Posterior a la audiencia conferida mediante la resolución que inició este procedimiento, el día 10/06/2022 se recibió escrito con documentos anexos firmado por el doctor \_\_\_\_\_, actuando en el procedimiento en representación de la sociedad BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en el cual, contestó en sentido negativo la audiencia que se le concedió en el auto pronunciado a las once horas con quince minutos del día 19/05/2022 (fs. 290-299).

En ejercicio del traslado conferido a su representada, el doctor \_\_\_\_\_ principalmente solicitó la finalización anticipada del procedimiento debido a una presunta transgresión de la garantía *Ne Bis In Idem*, originada de la sustanciación de este procedimiento, subsecuentemente a la declaratoria de caducidad en el procedimiento 560-18, a la que precedió una resolución final desestimatoria. Además, señaló lugar y medio técnico para recibir notificaciones y comisionó personas para el mismo fin.

En tal sentido, los referidos argumentos fueron oportunamente resueltos y desestimados mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 06/02/2023; en la que, *a prima facie*, se abordó la garantía de rango constitucional *Ne Bis In Idem* y la institución de la *Cosa Juzgada*, y *a posteriori*, se analizaron y desarrollaron las particularidades del procedimiento fenecido bajo la referencia 560-18 por las cuales, no existió concurrencia de la tripe identidad indispensable para la existencia de la *Cosa Juzgada*, y por consiguiente, no se configura la vulneración al Principio *Ne Bis In Idem* en el actual procedimiento sancionatorio, respecto del que se sustanció bajo la referencia número 560-18, esencialmente, debido a la ausencia o inexistencia formal de un pronunciamiento *de fondo* sobre los hechos controvertidos en dicho procedimiento, motivada en la declaratoria de caducidad y sus efectos en el acto administrativo.





correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPCM—determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**”.

(Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra d) de la LPC.

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

- i)* Copia simple del testimonio de escritura pública que contiene la constitución de Primera Hipoteca Abierta, por un monto de \$76,000 dólares, otorgada en fecha 20/12/2013, por los señores \_\_\_\_\_, a favor de la proveedora *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., y su correspondiente asiento de inscripción. Por medio del referido documento se establece el monto, plazo, forma de pago, operaciones cubiertas, obligaciones de los hipotecantes, facultades del banco, inmuebles sobre los que se constituyeron las hipotecas, forma de pago, y entre otras, la tasa de interés (fs. 91-97).
- ii)* Copia simple del testimonio de escritura pública que contiene compra venta de inmueble, primera hipoteca abierta y contrato de apertura de crédito, por un monto de \$197,600.00 dólares, celebrado entre los señores \_\_\_\_\_ y la proveedora *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., el día 20/12/2013. Por medio del referido documento se establece el monto, plazo, límites para desembolsos, forma de amortización, lugar e imputación de los pagos, operaciones cubiertas, obligaciones generales, garantía hipotecaria, y especialmente la tasa de interés nominal del 7.50% anual, ajustable y pagadera mensualmente, revisable a opción del banco, manteniendo un diferencial máximo de hasta 19 puntos porcentuales con relación a la tasa de referencia publicada por Banco, que en ese entonces era del 26% (fs. 98-108).
- iii)* Copia simple de carta de aprobación de crédito no rotativo, con fecha 09/12/2013, emitida por SCOTIABANK, dirigida a los señores \_\_\_\_\_

se les notifica la aprobación por parte del Comité de Crédito, del Préstamo de Vivienda. Mediante la carta de aprobación se acredita de forma genérica la oferta

de la proveedora denunciada en cuanto a naturaleza de la operación de crédito, tipo de producto, monto aprobado de \$197,600.00 dólares, identificado con la referencia con terminación en número valor de los inmuebles garantizados, destino, plazo, tasa de interés, recargo por mora, forma de desembolso, forma de pago, garantía, fuente de recursos, comisiones, condiciones especiales y obligaciones del cliente (fs. 7-8).

- iv) Copias de históricos de pagos del crédito emitidos por *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en fechas 22/08/2017 y 06/12/2017, 20/07/2018 y 24/05/2019, en los que se consigna la fecha de los abonos efectuados, fecha de su aplicación, saldo a la fecha del pago, la liquidación de cada pago y la tasa de interés aplicada en cada amortización (fs. 9-10, 160-162). Por medio de los documentos en mención se comprueba la liquidación de los pagos y la fecha de aplicación del ajuste de la tasa de interés que suscitó esta controversia.
- v) Copia simple de recibos de abono emitidos por *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., durante el período entre el mes de noviembre del año 2015 a noviembre del año 2017, a favor del consumidor denunciante, en concepto de amortizaciones realizadas a la referencia crediticia con terminación 11-55). Por medio de los recibos en referencia, se establece el monto de cada pago enterado a la proveedora, la fecha de su realización, la tasa de interés aplicada en cada pago, quedando acreditado que del mes de noviembre del año 2015 al mes de diciembre del año 2016 la tasa nominal de interés convencional fue del 7.50%, y que desde el mes de enero del año 2017 hasta diciembre del mismo año se aplicó a cada pago el interés del 8.25%. Es decir, el ajuste de la tasa de interés pactada inicialmente se hizo efectivo desde el mes de enero del año 2017.
- vi) Copia simple de nota emitida por la sociedad *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., en fecha 23/12/2016, dirigida al señor suscrita por la *Vicepresidencia Banca de Personas Scotiabank El Salvador, S.A.*, en cuyo contenido se informa al consumidor que, desde el día 12/01/2017 el crédito vinculado a la controversia tendrá un aumento del 0.75% de su tasa de interés nominal anual, sin que esto suponga una modificación en las cuotas pactadas, junto con un acuse de recibo que contiene el texto:

” junto con rubricas ilegibles (fs. 60-61). Por medio del documento en mención mediante la cual le informan al consumidor denunciante que su crédito con referencia tendrá un incremento del 0.75% a su tasa de interés nominal anual, aclarando que, si bien la cuota mensual no sería modificada, se generaría una porción de capital que se acumularía al vencimiento del plazo del crédito, y que,

si no estaba de acuerdo con tal situación, podría acercarse a cualquier agencia para modificar su cuota mensual de acuerdo a las nuevas condiciones y en el plazo originalmente estipulado.

- vii) Solicitud de crédito original emitida por *Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., suscrita por el consumidor denunciante y la señora el día 14/11/2013 (fs. 235-236), en la que se detalla la información personal de los solicitantes de financiamiento. A través del documento en referencia, se acreditan en el procedimiento: la solicitud de financiamiento efectuada por los señores , así como los datos personales que ambos suministraron a la proveedora denunciada bajo *declaración jurada*.
- viii) Certificación de la partida de matrimonio número del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Salvador (fs. 217). Mediante la citada certificación se establece la vinculación existente entre el denunciante y la señora , además la fecha de celebración de su matrimonio.
- ix) Copia de factura con correlativo número 99356135, correspondiente al período de facturación del 08/09/2013 al 07/10/2013, emitida por COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a favor de la señora , en concepto de servicios de telecomunicaciones provistos en la dirección: ‘ (fs. 84). Por medio del documento en mención se establece que la dirección fue suministrada por los señores solicitar el crédito.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

A. En el caso *sub judice*, el señor *nunció a la sociedad Scotiabank El Salvador, S.A.*, hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por atribuirle la comisión de la infracción descrita en el artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: “*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 (...)*”, respecto de la obligación especial para la proveedora denunciada, reglamentada en el artículo 19 letra a) de la misma ley —Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros— que consigna: “*(...) Cobrar sólo los intereses (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)*. En ese orden, este Tribunal determinará si en el presente caso, existe concurrencia de los elementos de la antes citada infracción.

En el caso particular, la conducta descrita por el denunciante en esencia, consiste en la omisión del acto de notificación previo e individualizado del ajuste –incremento- de la tasa de interés de su crédito hipotecario con referencia con terminación . Concretamente, indicó que la proveedora incrementó la tasa de interés

nominal anual del financiamiento en cuestión, de un 7.5% al 8.25%, y que se percató de ese ajuste, hasta el mes de octubre del año 2017 debido a la ausencia de comunicación al respecto.

Por lo tanto, resulta aplicable al supuesto de hecho la obligación genérica para los proveedores de servicios financieros preceptuada en el artículo 19 letra a) de la LPC: *“Cobrar sólo los intereses (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)”*, la denunciada debe estricta observancia al marco regulatorio aplicable para la aplicación de intereses.

En tal sentido, la norma técnica vigente al momento de los hechos denunciados denominada como **NPB 4-46 - “NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”**, establecía en su artículo 20 inciso 4º que *“(...) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.*

Establecido lo anterior, en procura del ejercicio de adecuación que permitirá determinar la tipicidad de la conducta observada por la proveedora denunciada, se trasladarán los extremos de la normativa *supra* relacionada, a los hechos denunciados; es decir, se corroborará *la existencia de una relación contractual originada en un financiamiento previo*, en el cual se verificó *una modificación de la tasa de interés sin que se haya efectuado el acto de comunicación con las formalidades requeridas*, osea *de manera directa y por escrito con 15 días de antelación a la vigencia del ajuste.*

En tal sentido, tal como fue señalado en los romanitos *i), ii) y iii)* del apartado VI. de esta resolución, la relación contractual se acreditó por medio de copias de testimonio de escritura pública de contrato de apertura de crédito simple no rotativa con garantía de primera hipoteca abierta y carta de aprobación de crédito (fs. 91-108 y 7-8), circunstancia que adicionalmente fue reconocida por ambas partes, de lo cual se extrae el primer elemento de la infracción.

Asimismo, mediante los documentos *supra* mencionados, se estableció que la tasa de interés nominal del financiamiento se pactó del *7.50% anual, ajustable y pagadera mensualmente, revisable a opción del banco, manteniendo un diferencial máximo de hasta 19 puntos porcentuales con relación a la tasa de referencia publicada por Banco*, que en ese entonces era del 26%. De lo cual se colige que, *Scotiabank El Salvador, S.A., hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., se reservó la facultad de revisar y modificar la tasa de interés pactada.*

Por otra parte, quedó establecido el ajuste a la tasa de interés del financiamiento, *del 7.50% al 8.50% perfeccionado desde el mes de enero de 2017, específicamente el 20/01/2017*, esto, mediante las afirmaciones de las partes, y documentalmente, a través de recibos de pago, nota informativa e históricos de pagos fs. 9-

10, 48-55, 60, 62, 160-162 como se analizó en los romanitos *iv), v) y vi)* del acápite precedente, de lo cual se extrae la concurrencia del segundo elemento de la infracción en análisis.

Resta entonces determinar el cumplimiento de lo reglamentado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**, en cuanto a la notificación directa y por escrito al cliente, por cualquier medio disponible para la proveedora, con al menos 15 días de antelación previo a su vigencia efectiva.

Resulta pertinente destacar, que tanto el denunciante como la proveedora, centraron sus respectivos argumentos en la concurrencia de este elemento de la infracción. Al respecto, mientras que la sociedad BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. aseguró que realizó la notificación de forma oportuna; el denunciante afirmó que la notificación no se realizó conforme a lo estipulado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46** "*(...) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente".*

Al respecto, esencialmente, el consumidor en intervenciones efectuadas en el procedimiento extinto bajo la referencia número 560-18, controvertió que la nota de comunicación se remitiera en aquel momento a la dirección ubicada en

/ objetó que tal dirección correspondiera a su domicilio. Posteriormente, controvertió que la información contenida en la solicitud de crédito correspondiente a su dirección, y la firma colocada en el acuse de recibo de la nota informativa del cambio de la tasa de interés, correspondiera a su autoría. Sin embargo, habiendo reconocido la proveedora denunciada, que la nota de aviso de ajuste de interés se dejó bajo la puerta y que la firma que consta en el acuse de entrega respectivo, corresponde al personal de mensajería que la entregó, desistió de la solicitud de una prueba pericial caligráfica.

Finalmente, el denunciante, mediante su escrito de fecha 21/02/2023, manifestó que el BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. no puede probar que se haya recibido la comunicación, ni aun en la dirección presuntamente errónea, por haberse dejado la comunicación bajo la puerta, pues de ello concluye que es imposible comprobar la recepción satisfactoria.

En ese sentido, el consumidor objetó la dirección donde la proveedora indicó la realización del acto de comunicación, en diferentes momentos, así en comunicación de correo electrónico de fecha 09/03/2018 (fs. 130 v.) aseveró que: "*(...) No existe en el cuerpo o contenido del contrato que da origen a mi relación con el banco ninguna referencia directa o indirecta a: 1) una obligación asumida a establecer un domicilio especial para recibir notificaciones en un lugar diferente a mi DUI, 2) Una cláusula que relacione o conceda valor a la solicitud de crédito, siendo el contrato el que dio nacimiento a la obligación contractual, y no así una solicitud, 3) La obligación de notificar un incremento de interés, nace de la ley y de la relación de*

crédito, por ello es la ley y el contrato los púnicos, que pueden tener la capacidad de obligarme no así una solicitud de crédito (...) (SIC).

Similar razonamiento expresó en escrito de fecha 05/05/2021 –fs. 215-216-: “(...) es necesario aclarar que contraí matrimonio civil con \_\_\_\_\_ en fecha veintinueve de marzo de dos mil catorce, se adjunta partida de matrimonio del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Salvador, \_\_\_\_\_ para desvirtuar el argumento expresado anteriormente por parte del Licenciado \_\_\_\_\_ creditando además que, al momento de firmar la solicitud no había contraído matrimonio civil.

Lo que sí es interesante de los hechos introducidos por la parte proveedora es el hecho que está claro que con mi aun esposa nos fuimos a vivir juntos a la casa de habitación que ellos mismos nos financiaron, de hecho el destino del crédito revela tal situación, por lo que el argumento desvelado por la contraparte revela en adición que conocían de mi realidad personal y que contraería nupcias con

\_\_\_\_\_ lo que hace evidente que si conoce eso, conocía que el crédito obtenido era para adquirir la vivienda en la vivimos juntos, la cual no es la dirección en la que aducen haber notificado.

Asimismo, no es cierto que como consumidor estoy en la obligación de notificarle al Banco sobre el cambio de dirección de domicilio, ya que, los recibos emitidos por el banco son de su autoría, y la discusión en el presente proceso es la ausencia de notificación de un acto jurídico que la ley mandata que se haga en tiempo y forma, con lo cual pretender validar dicho argumento, es pretender trasladarme a mí como consumidor una responsabilidad que es del banco.

Además, según Solicitud de Crédito “Banca Personas”, con fecha 14 de noviembre de 2013, establece claramente que es el Banco quien está obligado y autorizado para consultar, verificar e investigar historial crediticio con otras sociedades del conglomerado financiero, bancos, entidades o agencias especializadas en la prestación de servicios de información, o servicios complementarios como: servicios de mensajería, remisión de estados de cuenta y otros, a fin de recibir, recopilar, transmitir, consultar información personal, es decir, el banco no sólo está obligado a cerciorarse de hacer una notificación correcta, sino tiene facultades inclusive de investigarlo en los buro de información o datos” (SIC).

Se deduce entonces que el consumidor objeta el lugar de información, aduciendo una obligación del banco de investigar y recabar tal información, y por otra parte, asegura que no existe una obligación contractual de brindar datos personales veraces a la sociedad denunciada. De ahí que, la dirección de notificación situada en

\_\_\_\_\_ no sería un lugar adecuado para efectuar la comunicación del aumento de la tasa de interés, puesto que ya no residía en ese lugar y debía ser la proveedora denunciada quien debía indagar la nueva dirección de domicilio, no estando obligado como consumidor a proporcionarla.

En tal sentido, este Tribunal analizará la validez del acto de comunicación controvertido, en otras palabras, si la dirección situada en

\_\_\_\_\_ constituía en aquel momento, un lugar de notificación válido para el consumidor;

y además, si el método de entrega de la misma puede considerarse eficaz y efectivo. Lo anterior, pues, la temporalidad, y consecuentemente, la oportunidad de la notificación quedó establecida mediante los históricos de pagos agregados al expediente, es decir, que la modificación se aplicó desde el 20/01/2017 (fs. 60, 62, 160-162), como ya se puntualizó antes.

**1) De la actividad económica del Banco y la obligación de los consumidores de suministrar datos veraces.**

En el contexto anterior descrito, es preciso también considerar que la sociedad proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., opera como un *banco*, y que debido a la naturaleza de sus actividades como *banco*, es objeto de control y regulación especial.

Así, entre otras regulaciones el artículo 63 incisos 1º y 2º de la Ley de Bancos establece que: "*Los bancos deberán elaborar e implantar políticas y sistemas de control que les permitan manejar adecuadamente sus riesgos financieros y operacionales; considerando, entre otras, disposiciones relativas a manejo, destino y diversificación del crédito e inversiones, administración de la liquidez, tasas de interés y operaciones en moneda extranjera, así como las que realicen en el exterior.*

*Asimismo, los bancos deberán establecer políticas, prácticas y procedimientos que les permitan conocer en forma fehaciente a sus clientes*" –resaltado es propio-.

Por lo tanto, dentro de la gestión de riesgos derivados de sus actividades económicas, los bancos ciertamente tienen la obligación de requerir a sus clientes información que les permita establecer el perfil de riesgo de cada deudor, o la procedencia de sus ingresos, entre otras obligaciones.

En consonancia con lo anterior, el artículo 13 inciso 1º y letra a) de las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento –vigente al momento de los hechos-, preceptuaba que los bancos poseían la obligación de documentar, en los términos siguientes: "*Para cada deudor deberá abrirse un expediente que contenga todos los documentos legales y financieros relacionados con la solicitud, análisis, aprobación y seguimiento de acuerdo a lo siguiente: a) Para créditos cuyo saldo sea menor a trescientos cincuenta mil dólares (US \$350,000.00), cada sujeto deberá establecer en sus políticas cuál será la documentación a exigir para el otorgamiento de créditos así como para la respectiva evaluación, lo que estará sujeto a revisión de la Superintendencia*" –el resaltado es propio-.

De las disposiciones citadas, queda claro entonces, que efectivamente los bancos poseían en aquel momento, la obligación de contar con registros de la información de sus clientes, y además, establecer los mecanismos para su obtención y actualización. En tal sentido, los procedimientos previos al otorgamiento de un crédito, que inician con la solicitud para el consiguiente análisis para el otorgamiento del crédito, constituyen objeto de control, y por consiguiente tienen una naturaleza vinculante, esto, sin perjuicio de las políticas de actualización de datos que cada banco puede establecer.

**2) La información personal y los datos personales.**

Por otra parte, la Ley de Acceso a la Información Pública establece en su artículo 6 letra a. que por datos personales se entiende, “(...) la información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga”. Asimismo consagra el derecho a la protección de los datos personales en su artículo 31, en los términos siguientes: “Toda persona, directamente o a través de su representante, tendrá derecho a saber si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición, en los términos de esta ley. El acceso a los datos personales es exclusivo de su titular o su representante”. Lo anterior, no es sino una concreción o manifestación al Derecho a la Autodeterminación Informativa, “ (...) la facultad que posee toda persona individual o colectiva titular de datos, ya sean íntimos o no, de obtener acceso y control sobre toda información personal que se encuentre en bancos de datos, ya sea que estén a cargo de entidades públicas o privadas”<sup>1</sup>.

La Sala de lo Constitucional a su vez, en la sentencia pronunciada el 04/03/2011 en el proceso constitucional de amparo bajo referencia 934-2007, sobre el derecho de autodeterminación informativa manifestó que, “(...) 2. En ese orden de ideas, la autodeterminación informativa presupone –frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información– que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales –individuales y familiares–, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites. Quien no pueda estimar con suficiente seguridad qué informaciones sobre sí mismo se conocen en determinadas esferas de su medio social o comercial y quien no pueda valorar en forma cierta el conocimiento de los posibles asociados en el desarrollo de la actividad de comunicación, estará restringido en su autodeterminación y autonomía personal. En consonancia con esos fines de tutela, el derecho a la autodeterminación informativa concede un especial interés al desarrollo de reglas de seguridad del procesamiento, de transparencia y de información de la persona, a fin de que dicha aspiración no vaya a declinarse para privilegiar usos ilegítimos de la información a espaldas del individuo, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

A. En ese orden de ideas, en cuanto faceta material, el derecho en análisis pretende satisfacer la necesidad de las personas de preservar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos, que es propia del desarrollo actual y futuro inmediato de la informática. El individuo que se beneficia de la misma, adquiere así una situación que le permite definir la intensidad con que desea que se conozcan y circulen tanto su identidad como otras circunstancias y datos personales; combatir las inexactitudes o falsedades que las alteren y defenderse de cualquier utilización abusiva, arbitraria, desleal o ilegal que

<sup>1</sup> (ERAZO, 2019)

pretenda hacerse de las mismas. Estos objetivos se consiguen por medio de la técnica de la protección de datos, integrada por un conjunto de derechos subjetivos, deberes, principios, procedimientos, instituciones y reglas objetivas.

Entre los derechos o modos de ejercicio de esta faceta material resulta pertinente mencionar:

a. La facultad de conocer la existencia de bancos de datos automatizados, es decir, que toda persona tiene derecho a conocer si los datos que le conciernen son objeto de uso o tratamiento por terceros.

b. La libertad de acceso a la información, facultad que implica la posibilidad de comprobar si se dispone de información sobre uno mismo y conocer el origen del que procede y la finalidad que se persigue.

c. La facultad de rectificación, integración y cancelación, para asegurar la calidad de los datos y el acceso a los mismos, exige, por un lado, la modificación de los datos que aparecen erróneamente consignados y obtener así la integración de los que sean incompletos; y, por otro, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos o, simplemente, por el propósito de permitir al titular que recupere la disponibilidad sobre cualquier faceta de su personalidad y de sus datos íntimos o estrictamente privados, que figuran en la memoria informática o en el fichero respectivo.

d. La de conocer la transmisión de los datos personales hacia terceros. No se trata solamente de conocer, anticipadamente, la finalidad perseguida por la base de datos y que ésta implique la posibilidad de poner en circulación la información personal; sino, sobre todo, consiste en obtener de los responsables del banco de datos, noticia completa de a quién se ha facilitado y con qué extensión, uso y finalidad. Con ello queda en evidencia que el derecho a la autodeterminación informativa implica diferentes facultades que se reconocen al individuo, para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos (...) —el resaltado es propio—.

En consonancia con el desarrollo constitucional del Derecho a la Autodeterminación Informativa, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas confiere a los ciudadanos en el artículo 20, las facultades de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos relacionados con su comportamiento crediticio, pero además, establece en su artículo 16 la obligación de los consumidores de suministrar información y datos veraces, en los términos siguientes: **"Deber de los Consumidores o Clientes Artículo 16: Los consumidores o clientes deberán suministrar información veraz a los agentes económicos sobre sus datos personales, así como, rectificar información a petición del agente económico o agencia de información de datos"**.

Así pues, el titular de la información posee la facultad de disposición de la misma, y en consecuencia, es quien se encuentra obligado a proporcionarla con veracidad cuando sea necesario requerido, derivado de relaciones contractuales, o bien de la ley, como ocurrió en el caso particular, para la concesión de un crédito hipotecario.

*Del acto de comunicación establecido en la norma técnica vigente al momento de los hechos.*

La disposición que regula el acto de notificación en análisis, es el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46** que prescribe: "(...) *Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente".*

Al respecto, los requisitos impuestos por la norma técnica para el acto de comunicación son: que sea escrito, directa, previa a la aplicación del incremento de la tasa de interés y verificable, pues debe quedar documentada la evidencia de su realización.

Sin embargo, la norma posibilita expresamente que el acto de comunicación se efectúe incluso por medios técnicos, siempre que se conste con la evidencia de su realización, y de ello se colige, que la acepción *directa* respecto de la notificación, remite a la individualización de la misma, no así una modalidad de notificación personal como exigencia indispensable.

**3) De la notificación del aumento de la tasa de interés nominal anual al consumidor denunciante en el caso en análisis.**

Corresponde en este apartado extrapolar las consideraciones previas, al caso en autos que nos ocupa, con el propósito de establecer la existencia del tercer elemento de la infracción imputada a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. Es decir, sobre la fiel observancia de los requisitos establecidos en la norma técnica vigente al momento de los hechos (artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**) por parte de la proveedora.

En tal sentido, está documentado en el expediente que la comunicación se perpetró mediante nota escrita, dejada bajo la puerta en la dirección situada en la dirección:

\_\_\_\_\_ y aunado a lo anterior, el apoderado general de BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. así lo reconoció expresamente en escrito recibido en fecha 22/02/2022 (fs. 269-276).

Ahora bien, consta también establecido en el procedimiento que el origen de la dirección en la cual se perfeccionó el acto de comunicación, es la solicitud del crédito otorgado al consumidor denunciante (fs. 235-236), así como que, en este punto existe divergencia entre la versión del denunciante y la proveedora. Así, el señor \_\_\_\_\_ que tal dirección no es su domicilio y por lo tanto, el acto de notificación en tal locación fue inválido. En tanto que, la proveedora adujo que la comunicación se realizó en ese lugar, por haberse señalado por el consumidor como dirección de domicilio al momento de solicitar el crédito que constituía su relación contractual.

Adicionalmente, el consumidor argumentó que no existe obligación por su parte de notificar al banco el cambio de su dirección de domicilio, sino por el contrario era el banco el sujeto obligado de investigar tal información.



En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*. Los resaltados son nuestros.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo, haya sido realizada con dolo o culpa.

Por lo tanto, considerando que, de la documentación agregada al expediente, de los hechos probados, y de los hechos declarados por los intervinientes, no se determinó la configuración de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, en los términos que ha sido interpuesta la denuncia, este Tribunal concluye que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. en este procedimiento de la supuesta comisión de la infracción atribuida, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

#### VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 19 letra a), 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso 3°, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Téngase por recibido el escrito presentado por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., a través de su apoderado, el licenciado 28/02/2023, (fs. 318-320).
- b) Téngase por recibido el escrito con documentación anexa, rubricado por el consumidor denunciante, señor \_\_\_\_\_ en fecha 26/07/2022; y por agregada la documentación que le acompaña (fs. 300-302).

- c) Téngase por recibido el escrito firmado por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de consumidor denunciante, en fecha 21/02/2023, (fs. 316-317).
- d) Desestímese la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 19 letra a), ambos de la LPC por: (...) cobrar intereses, (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...).
- e) Absuélvase a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, según el análisis vertido en el romano VII. de la presente resolución.
- f) 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

*VRym*

*José Leónick Castro*

José Leónick Castro  
Presidente

*Pablo José Zelaya Meléndez*

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

*Juan Carlos Ramírez Cienfuegos*

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

*[Signature]*

Secretario del Tribunal Sancionador