

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 19/07/2023 Hora: 8:52 Lugar: San Salvador.	Referencia: 520-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 12/02/2019, el señor _____ interpuso su denuncia — folio 1— en la cual expuso: que adquirió cuatro créditos personales, bajo las referencias números _____ el día 10/01/2018, por la cantidad de \$19,000.00 dólares, cobrándole una comisión por análisis por la cantidad de \$966.15 dólares; el segundo con referencia número _____ de fecha 31/01/2018, por la cantidad de \$23,000.00 dólares, cobrándole una comisión por análisis por la cantidad de \$1,169.55 dólares; el tercer préstamo referencia número _____ de fecha 11/04/2018, por la cantidad de \$26,300.00 dólares, cobrándole una comisión por análisis la cantidad de \$1,337.36 dólares; y el cuarto préstamo referencia número _____ le fecha 14/12/2018, por la cantidad de \$29,500.00 dólares, cobrándole una comisión por análisis la cantidad de \$1,500.00 dólares, dando un total de \$4,973.06 dólares; el consumidor considera que son cobros indebidos, por lo que el proveedor debe reintegrarlos.</p> <p>En fecha 12/02/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 11-12), posteriormente en fecha 26/02/2019 —folio 33—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no hubo acuerdo entre las partes, conforme a lo consignado en acta de resultado de conciliación de folio 43.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo entre las partes, recibándose en este Tribunal en fecha 28/03/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicita en su denuncia que la proveedora le reintegre la cantidad de \$4,973.06, con base en los artículos 12-A y 44 letra d) de la LPC. Posteriormente, mediante escrito de folio 50, el consumidor actualiza el monto reclamado en su denuncia, exigiendo el reintegro de \$6,132.44.			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Tal como consta en resolución de fecha 17/10/2022 —folios 63-65—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: " <i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio</i>			

de los consumidores” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)*”.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, 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, este 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*”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre la existencia de cobros que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

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 e) 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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:

1. En fecha 08/11/2022 —folio 69-75— se recibió escrito firmado por el licenciado en calidad de representante legal de la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, manifestando —en síntesis—:

- Que el consumidor es cliente recurrente de su representada, y que está consciente y ha aceptado las condiciones bajo las cuales se le han aprobado, otorgado y desembolsado cada uno de los préstamos que ha solicitado a dicha Caja, los cuales en ningún momento se le ha obligado a aceptar, ni se le ha violentado sus derechos (...) que cada préstamo otorgado al señor tiene sus propias comisiones por análisis y demás descuentos estipulados en cada carta de aprobación informada al señor y sí el total de comisiones por análisis descontado en los siete préstamos (el primero con fecha 15 de agosto de 2017 hasta el último con fecha 30 de julio de 2019) que tiene, suman las comisiones por análisis el valor de \$6,132.52.
- Que se le han cobrado las comisiones por análisis identificadas en cada carta de aprobación del préstamo, mismas que se le han leído y explicado al consumidor, dando cumplimiento de esta forma al artículo 12-A de la LPC.
- Además, si el consumidor hubiese estado en desacuerdo, por las comisiones cobradas en los créditos que se le han otorgado, desde el primer crédito hubiese ejercido su derecho de retracto.
- Finalmente, el representante de la proveedora enunció los créditos que le han otorgado al consumidor en orden cronológico, del más antiguo al más reciente, dejando en claro que el señor nunca estuvo en desacuerdo de las comisiones cobradas en dichos créditos, desde el primero hasta el último.

2. Mediante resolución del 20/02/2023 —folio 175— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles.

3. En ese orden, mediante el escrito de fecha 06/03/2023 —folios 178-181—, el referido apoderado de la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. ratificó los argumentos anteriores y adicionalmente manifestó que en todos los créditos el consumidor denunciante había firmado de recibido conforme por las comisiones e incorporó documentación de folios 182-184.

4. En virtud de los alegatos expuestos por la proveedora, este Tribunal mediante el auto de fecha 22/03/2023, resolvió recalificar la conducta atribuida a la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., de la regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, encauzando el presente procedimiento a la infracción contemplada en el artículo 44 letra d) por *Cobrar (...) comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o*

prestación de servicios (...) en relación a lo establecido en el artículo 12-A, ambos de la LPC, otorgando un plazo de diez días hábiles a la denunciada, para que se pronunciara sobre la recalificación.

5. Así, en fecha 18/04/2023, el representante de la proveedora presentó escrito en el cual manifiesta, en esencia, lo siguiente:

- Que como una institución formalmente establecida y comprometida con el cumplimiento de las leyes de nuestro país, y en este caso puntual de la LPC, manifiesta en nombre de su representada que aunque en el contrato de crédito no se haya estipulado el cobro por comisión de análisis de crédito, no con el propósito de ocasionar un perjuicio al consumidor, ya que dentro del servicio ofrecido al consumidor se ha cumplido con el propósito principal de la ley, lo cual está definido en el art. 19 literal g) y literal p) de la citada ley.
- Que no obstante la recalificación de la infracción por parte de este Tribunal, afirma, en nombre de su representada, que al consumidor no se le vulneraron sus derechos denunciados y con la prueba aportada por su representada se ha comprobado que el denunciante en ningún momento ha sido sujeto de información engañosa, cobros abusivos, en tal sentido el denunciante siempre estuvo conocedor de las condiciones y descuentos a que era sujeto en los créditos que su representada le otorgó y aprobó; los cuales el denunciante aceptó desde el momento en que firmó de aceptación y de conformidad la carta de aprobación respectiva.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada 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).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales*

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

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

(Los resaltados son nuestros).

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

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

i. Certificación de cartas de aprobación de solicitud de créditos emitidas por el Gerente General de la CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. a favor del señor

en el que constan las siguientes comisiones:

1. En la carta de aprobación de crédito de fecha 15/08/2017 —folios 76—, *Comisión por Análisis* \$193.23.
2. En la carta de aprobación de crédito de fecha 24/10/2017 —folios 84—, *Comisión por Análisis* \$355.95.
3. En la carta de aprobación de crédito de fecha 04/12/2017 —folios 91—, *Comisión por Análisis* \$610.20.
4. En la carta de aprobación de crédito de fecha 11/01/2018 —folios 99—, *Comisión por Análisis* \$966.15.
5. En la carta de aprobación de crédito de fecha 01/02/2018 —folios 107—, *Comisión por Análisis* \$1,169.55
6. En la carta de aprobación de crédito de fecha 16/05/2018 —folios 115—, *Comisión por Análisis* \$1,337.36
7. En la carta de aprobación de crédito de fecha 20/12/2018 —folios 122—, *Comisión por Análisis* \$1,500.08

Las comisiones por análisis, anteriormente enunciadas, totalizan un monto de \$6,132.52

ii. Certificación de testimonios de escrituras públicas de mutuos simples, suscritos entre la CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. y el señor

en el que constan la relación de consumo (fs.77-82, 85-89, 92-97, 100-105, 108-113, 116-120, 123-127, 131).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por el cobro efectuado por parte de la CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. por 7 cargos en concepto de “*Comisión por Análisis Comisión por Estructuración y Análisis de crédito*” por el monto de total \$6,132.52 en los créditos que adquirió con la referida proveedora, con los cuales no está de acuerdo ya que él *considera que son cobros indebidos por lo que el proveedor debe reintegrarlos* –folio 1–.

En consecuencia, este Tribunal deberá analizar —en el caso en particular—, si el cobro denunciado corresponde efectivamente a una *comisión*; y por consiguiente, delimitar si el cobro efectuado por la proveedora es en virtud de *un servicio adicional prestado* o, si por el contrario, el mismo es parte integrante de la naturaleza del contrato celebrado, es decir, que para que se lleve a cabo el objeto principal de dicha relación jurídica es imperioso tal servicio; en cuyo caso, se trataría de un elemento **inherente** al contrato, término que se define *como algo que es parte de la esencia o forma parte de la naturaleza de otra idea o concepto, deriva del verbo latín inhaerere que significa "estar interiormente ligado a algo", y que es sinónimo de adjunto, unido, inseparable, intrínseco, esencial, connatural, propio, fundamental*¹. Además de verificar que la misma se encuentre identificada y descrita en el contrato.

En tal sentido, es necesario traer a colación que las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras —en adelante NRP-20—, conforme a lo establecido en el artículo 1, tienen por objeto *establecer las disposiciones mínimas que deben observar las entidades para la gestión integral de riesgos de conformidad con las leyes aplicables y estándares internacionales en la materia, acordes con la naturaleza y escala de sus actividades*, estando obligada la proveedora denunciada al cumplimiento de la misma conforme a lo consignado en el artículo 2 letra e) de las NRP-20 en razón de ser entidad miembro de una entidad regulada, la Federación de Cajas de Crédito (FEDECREDITO).

La NRP-20 establece en su art. 5 que las entidades financieras deberán seguir una serie de etapas en el proceso de gestión integral de los riesgos, la cual deberá contener al menos las siguientes etapas: “a) **Identificación:** *Es la etapa en la que se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, producto, servicio, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad y de aquéllos que se puedan producir en las nuevas líneas de negocio. En esta etapa se identifican los factores de riesgo que pueden generar cambios en el patrimonio de la entidad o en el de los fondos o recursos que ésta administra, de conformidad a las operaciones que sus leyes especiales les faculta;* b) **Medición:** *Es la etapa en la que los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas, los límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad. Las metodologías y herramientas para medir cada tipo de riesgo deben estar de conformidad con el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los niveles de riesgos asumidos por la entidad;* c) **Control y mitigación:** *Es la etapa que busca asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados;* y d) **Monitoreo y comunicación:** *Es la*

¹ <https://www.significados.com/inherente/>

etapa que da seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas. Estos sistemas de información deberán asegurar una revisión periódica y objetiva de las posiciones de riesgos y la generación de información suficiente, para apoyar los procesos de toma de decisiones y permitir comunicar los resultados de la gestión de los riesgos en forma oportuna." -el resaltado es propio-

Posteriormente dicha normativa establece en su art. 6 la tipología de riesgo, siendo pertinente citar lo referente al riesgo crediticio el cual se define como "**Riesgo de crédito: Es la posibilidad de pérdida, debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda, un reasegurador o un reafianzador. Sin perjuicio de lo establecido en las "Normas para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito" (NPB4-49), la gestión de este riesgo deberá considerar, de conformidad a las políticas de cada entidad, la observancia o no de principios de responsabilidad socio-ambiental en las actividades y recursos a financiar;**".

Las normas precitadas hacen referencia a las "Normas para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito" -en adelante NPB4-49- y conforme a lo establecido en el artículo 1, tienen por objeto **proporcionar lineamientos para la adecuada gestión del riesgo de crédito y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para su identificación y medición, así como para el establecimiento de límites y mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición a este riesgo, acordes con la naturaleza, escala de actividades y perfil de riesgo de las entidades. Se entiende por riesgo de crédito, la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda. Constituyen créditos, los préstamos concedidos, los documentos descontados, los bonos y otros títulos de deuda adquiridos, las fianzas, los avales y garantías otorgadas y cualquier forma de financiamiento directo o indirecto u otra operación que represente una obligación para la entidad, estando obligada la proveedora denunciada al cumplimiento de la misma conforme a lo consignado en el artículo 2 letra e) de las NPB4-49 en razón de ser entidad miembro de una entidad regulada, la Federación de Cajas de Crédito (FEDECREDITO).**

Dichas normativas en sus capítulos II y III establecen la gestión y las políticas de gestión de créditos, al respecto el art. 14 menciona "**Las entidades deben establecer procedimientos internos adecuados de identificación, medición, control, monitoreo y comunicación del riesgo de concentración crediticia, acordes a la naturaleza y escala de sus actividades**". Es decir que toda entidad financiera posee la obligación legal de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos en la colocación de préstamos.

Así, en línea con lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC, el artículo 3 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios -en adelante NCM-02- contiene la definición legal de comisión, el cual define la **Comisión** como **el importe de dinero que cobran los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas, al cliente por la prestación de una operación o un servicio adicional efectivamente prestado, identificadas y descritas en el contrato, y que no**

sea inherente al producto o servicio contratado; además, el artículo 21 de las referidas normas, establece en el inciso primero que éstas *deben llevar una denominación clara y un concepto o significado para mayor claridad y transparencia hacia el público en general. Los términos y formas relacionados con las comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados; (...) deben corresponder a un servicio adicional efectivamente prestado por la entidad y que no sea inherente al producto o servicio contratado por los usuarios de conformidad con la legislación vigente* (el resaltado es nuestro).

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor
as la descrita en el artículo 44 letra d) de la LPC por *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-A de la misma ley, que establece: *“Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)*; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. comunicó al consumidor mediante cartas, la aprobación de créditos decrecientes conforme a las condiciones ahí estipuladas, las cuales incluían en el desglose de descuentos al desembolso del crédito, entre otros conceptos, la *comisión por análisis o comisión por Estructuración y Análisis de crédito*, según detalle siguiente:
 1. En la carta de aprobación de crédito de fecha 15/08/2017 —folios 76—, *Comisión por Análisis \$193.23.*
 2. En la carta de aprobación de crédito de fecha 24/10/2017 —folios 84—, *Comisión por Análisis \$355.95.*
 3. En la carta de aprobación de crédito de fecha 04/12/2017 —folios 91—, *Comisión por Análisis \$610.20.*
 4. En la carta de aprobación de crédito de fecha 11/01/2018 —folios 99—, *Comisión por Análisis \$966.15.*
 5. En la carta de aprobación de crédito de fecha 01/02/2018 —folios 107—, *Comisión por Análisis \$1,169.55*
 6. En la carta de aprobación de crédito de fecha 16/05/2018 —folios 115—, *Comisión por Análisis \$1,337.36*

7. En la carta de aprobación de crédito de fecha 20/12/2018 —folios 122—, *Comisión por Análisis \$1,500.08*

Las comisiones anteriormente enunciadas, totalizan un monto de \$6,132.52

- En línea con lo anterior, la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. materializó los créditos aprobados, al otorgar varios servicios financieros al señor _____, mediante testimonios de escrituras públicas de mutuos simples, suscritos entre los mismos, acreditándose con ello la relación de consumo (fs.77-82, 85-89, 92-97, 100-105, 108-113, 116-120, 123-127, 131). No obstante, en dichos contratos no aparecen pactados los descuentos realizados por la denunciada al consumidor en concepto de comisión por análisis.
- Por otra parte, como supuestos necesarios para identificar la validez de la comisión denunciada, no se ha identificado el servicio adicionalmente prestado al consumidor y que no sea inherente a la colocación de créditos.

En congruencia con lo anterior, se verificó que la comisión denunciada no se encontraba identificada y descrita en el contrato; asimismo, que la referida comisión no se fundamenta en la prestación de un servicio adicional, dado que se acreditó que el análisis de créditos es inherente a la colocación del producto financiero.

Además, tal como lo ha sostenido la Honorable Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución de las catorce horas con cincuenta y tres minutos del 30/09/2019, en el procedimiento contencioso administrativo bajo referencia.439-2007: “(...) *las afirmaciones efectuadas por las partes, deben ser evidenciadas con la respectiva actividad probatoria; de ahí que, en el plano adjetivo se estatuyen diversas cargas que determinan el interés en probar un hecho alegado, de cara a obtener éxito en las resultas del proceso, es decir, se configura la obligación a la parte procesal que afirma un hecho o circunstancia, el aporte de los medios necesarios e idóneos para su acreditación, a esta especial circunstancia se la ha denominado: carga de la prueba.*”

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que la proveedora efectuó el cobro de una comisión en contravención a lo establecido en el artículo 12-A de la LPC, ya que **no acreditó en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante**, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la misma ley que determina “*Son infracciones muy graves: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...).*”

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se 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», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión

haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora de servicios financieros, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente, realizó el cobro de comisiones por análisis de créditos por un monto total de \$6,132.52, sin haber acreditado en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) 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-A de la misma ley, que establece: "*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)*".

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, según sea el caso.

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

a. *Tamaño de la 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 presentada por la proveedora **CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V.** consistente en la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2019 y 2020, se tomará en cuenta la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2019, por ser el año de

interposición de la denuncia, comprobando que en el referido año la proveedora declaró ventas de \$2,528,834.86 dólares de los Estados Unidos de América (folio 151).

Al constatar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora **CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V.**, cuenta con ingresos que se equiparan a los de una mediana empresa, por lo que únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como tal.

b. El impacto en los derechos de los consumidores.

En cuanto a la infracción administrativa relativa a “*d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*” —artículo 44 letra d) de la LPC— en relación al artículo 12-A de la misma ley, la proveedora causó un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, generándole un perjuicio económico al realizar el cobro indebido por un valor de \$6,132.52 en concepto de *comisión por análisis*, sin que se haya acreditado en legal forma por parte de CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante.

En consecuencia, este Tribunal estima que la naturaleza del daño causado al consumidor, claramente es de índole económica, pues con el cometimiento de la infracción, CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. privó al mismo de disponer de tal cifra de dinero que formaba parte de su patrimonio, evitándole hacer uso de los valores cobrados en concepto de la comisión antes mencionada, siendo la proveedora denunciada la que finalmente obtuvo las ventajas de dichos fondos en perjuicio del consumidor.

c. 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. 2º del Código Civil, 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. 3º 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*”.

En cuanto a la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC, la denunciada estaba obligada a no realizar cobros en concepto de comisiones en contravención a lo establecido en el artículo 12-A 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 efectuado el cobro de *comisiones por análisis* por un valor total de \$6,132.52 sin acreditar en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante.

d. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que realizaba el cobro de \$6,132.52 en concepto de *comisiones por análisis* —monto que fue descontado al momento del desembolso de los créditos—, siendo responsabilidad directa de la misma, puesto que, en ningún momento acreditó en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante.

e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó el cobro de comisiones por un valor total de \$6,132.52, comisiones que, conforme a la valoración efectuada en el presente procedimiento, contravienen lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC.

f. 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 disuasivo² en la infractora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra d) de la LPC, 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 LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que para que la proveedora se encuentre habilitada para realizar el cobro de la comisión objeto de reclamo, no basta que la misma conste en el contrato y que haya sido aceptada por el consumidor, sino que ésta debe ser conforme a lo que la legislación establece; es decir, conforme a lo regulado en el artículo 12-A de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

² “(...) 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.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el 44 letra d) de la LPC, consistente en “*d) 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 a lo establecido en el artículo 12-A de la misma ley.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una mediana empresa; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; que ésta efectuó el cobro de una comisión en contravención a lo establecido en el artículo 12-A de la LPC —comisión por análisis—, ya que no acreditó en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante; y que, en dicho concepto se acreditó una afectación patrimonial de \$6,132.52.

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 una multa cuya cuantía resulta *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 económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA y 47 de la LPC este Tribunal Sancionador impone a la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. una multa de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en: “*d) 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-A de la misma ley, que establece: “*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio*

adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)”, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 4.8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia: *que la proveedora le reintegre la cantidad de \$4,973.06, con base en los artículos 12-A y 44 letra d) de la LPC. Posteriormente, mediante escrito de folio 50, el consumidor actualizó el monto reclamado en su denuncia, exigiendo el reintegro de \$6,132.44.*

Sin embargo, mediante prueba documental incorporada por las partes, así como por la aceptación de los montos por el representante de la denunciada -fs.69-, se acreditó que el monto real cobrado indebidamente en concepto de comisiones por análisis es de \$6,132.52.

Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 la infracción, 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 CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, realizar la devolución de la cantidad de \$6,132.52, cobrada en concepto de comisión por análisis, en contravención a lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC, cuyo cobro se realizó a partir del 15/08/2017 al 20/12/2018, conforme a las certificaciones de folios 76-122.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 12-A, 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., a través de su representante legal, el licenciado de fecha 18/04/2023 (folios 195-196).
- b) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el consumidor señor de fecha 14/04/2023 (folios 194).
- c) *Sanciónese* a la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V. con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08), equivalentes a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la 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 regulada en el artículo 44 letra d) de la LPC, consistente en: *“d) 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-A de la misma ley, que establece: *“Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor. Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquél que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato. Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual*

por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato (...)", conforme al análisis expuesto en el romano VII, letra B de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

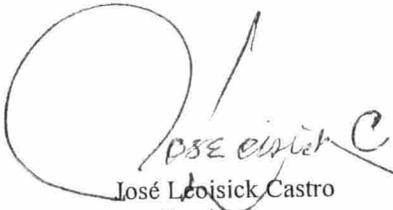
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

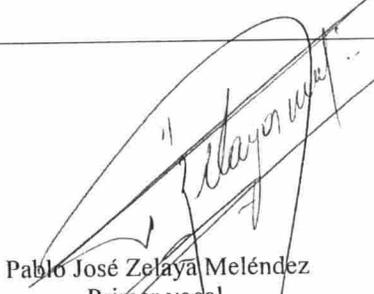
d) *Ordénese* a la proveedora CAJA DE CREDITO DE SAN SALVADOR, S.C. DE R.L. DE C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 44 letra d) de la LPC; que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realice la devolución, al consumidor denunciante, de la cantidad de \$6,132.52 cobrada en concepto de comisión por análisis, en contravención a lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC, cuyo cobro se realizó a partir del 15/08/2017 al 20/12/2018.

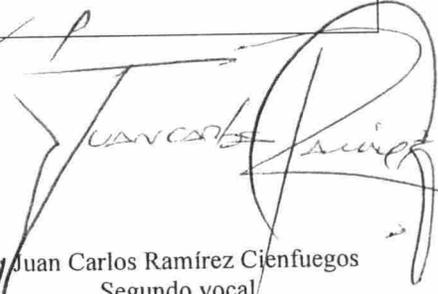
En lo sucesivo, deberá dejar sin efecto el cobro de tal comisión; conforme a lo establecido en la letra B del romano VII y romano X de esta resolución.

e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

f) *Notifíquese.*

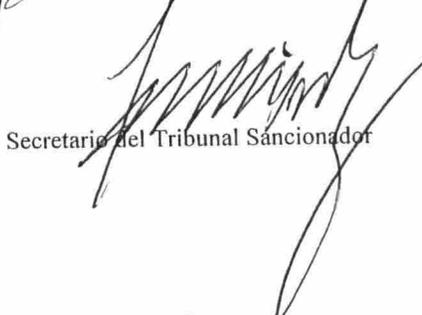

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/ym


Secretario del Tribunal Sancionador