

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 04/09/2023 Hora: 08:53 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 910-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante: _____			
Proveedora denunciada:		<b>CREDI Q, S.A. DE C.V.</b>	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>La sociedad consumidora interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 25/02/2022, contra la proveedora CREDI Q, S.A. DE C.V. en la que manifestó, en síntesis, lo siguiente:</p> <p>La sociedad denunciante manifestó a través de su representante legal que: "(...) <i>tiene un crédito sobre un vehículo bajo crédito manifiesta que en fecha 22 de junio del 2019 se presentó a abonar \$470.00, de septiembre del 2019 abono \$450.00 y octubre del 2019 el pago de \$450.00 haciendo un total de \$1,370.00 pagos realizados en agencia del proveedor, el día 22/01/2020 solicito un estado de cuenta para saber el saldo que se debía a la fecha y se percata que los meses mencionados no aparecía reflejado en dicho estado de cuenta ni en sistema, los cuales le habían generado intereses moratorios no devengados, solicitando se corrigiera el problema continuo abonando el 22 de enero del 2020 pago \$1000.00, pero el problema del error de en sistema no se el había corregido, no estando de acuerdo solicito se le aplicaran los pagos, pero no teniendo una solución del proveedor solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias para que se le solucione el problema contra el proveedor</i>" (SIC).</p> <p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, que prescribe: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores</i>", relacionado al artículo 18 letra i) de la citada ley, que determina como práctica abusiva: "<i>no registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos</i>"; y relacionado al artículo 19 letra e) de la LPC: "<i>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: Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor</i>".</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que los expedientes fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo</p>			

sancionatorio mediante resolución de las ocho horas y cincuenta y dos minutos del día 18/01/2023 (fs.88-89), la cual fue notificada a la denunciada en fecha 24/01/2023.

### III. PRETENSION PARTICULAR

La denunciante solicitó: *"que el proveedor registre los pagos realizados por la empresa y realice las correcciones pertinentes por no haber aplicado los pagos en la fecha que correspondía. Con base a los artículos 18 literal i), 19 literal e) 44 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos"*.

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

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*; relacionado al artículo 18 letra i) de la citada ley, que determina como práctica abusiva: *"no registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos"*; y relacionado al artículo 19 letra e) de la LPC: *"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: Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor"*; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del *no* registro de los pagos que efectúe la parte consumidora como conducta constitutiva de infracción, es necesario que el pago en mención se haya concretado, es decir que la parte consumidora hubiese pagado la suma cobrada y que debido a deficiencias en la administración interna del proveedor o a fraude o malicia, no registre o no registre de forma correcta dichos montos de forma diligente en sus sistemas financieros.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a la parte consumidora, que la misma efectuó el pago y que no se encuentran incorporados en los estados de cuenta emitidos por el proveedor.

### 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 denunciada, pues en resolución de fs. 88-89 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 24/01/2023, según acta de fs. 90.

Posteriormente, el día 08/02/2023 —fs. 92 al 96— se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, actuando en calidad de apoderado general judicial de la proveedora CREDI Q, S.A. de C.V. mediante el cual contesta en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución pronunciada a las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 18/01/2023, manifestando sus argumentos de defensa, señalando dirección y comisionando personas para recibir notificaciones e incorporando documentación de fs. 97-114. Así, mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 18/04/2023 (fs. 115) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora en fecha 03/05/2023 (fs. 116).

Consecuentemente, el día 05/05/2023 se recibió escrito (fs.119-121), suscrito por el licenciado \_\_\_\_\_, donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior.

En los citados escritos, la proveedora expone sus argumentos de fondo, consistentes -en síntesis- en que:

- a) No comparten las apreciaciones hechas por la denunciante.
- b) No es cierto que la denunciante haya abonado las cantidades reclamadas en las fechas señaladas, ya que el hecho de presentar unos comprobantes de pago con apariencia de veraces no significa que los mismos lo sean, ni que las cantidades señaladas hayan sido recibidas por su representada, ni que los comprobantes hayan sido emitidos por la misma y consecuentemente al no haber recibido esos pagos, no pueden ser abonados a la cuenta de la denunciante, tal como lo exige.
- c) Que la denunciada ha realizado las gestiones internas pertinentes en relación al reclamo, a efectos de establecer si había existido una mala gestión en el área de caja que recibió los pagos vinculados al presente reclamo, sin embargo, se exponen investigaciones realizadas y los resultados de la misma: se agregan al presente procedimiento estados de cuenta actualizados, así como informe proporcionado por la auditoría interna de CrediQ, en dicho informe (agregado a fs. 105-108) consta una serie de inconsistencias entre las cuales destacan que los comprobantes de crédito fiscal presentados por la consumidora, en las versiones originales, están emitidos a nombre de otra persona, las fechas y horas de emisión así como los montos difieren del original, los saldos a capital son diferentes al original, el sello de cancelado es diferente al de CrediQ, asimismo difiere el color del papel, el tono de la tinta de la marca de agua, el tono de la tinta del texto y las medidas de seguridad del papel no coinciden.
- d) Anexan carta emitida por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de Gerente General, de la sociedad \_\_\_\_\_ en la que se demuestra que con base a las características de los formularios presentados por la consumidora denunciante “no llenan los estándares de seguridad de su producción, por lo cual ratifica que esos formularios no fueron elaborados por la empresa
- e) En atención a la carga dinámica de la prueba informan de la prejudicialidad existente en el presente caso, en razón que los comprobantes de crédito fiscal presentados por la consumidora

denunciante como supuestamente verdaderos los que mi representada ha agregado en el mismo proceso se ha iniciado un proceso bajo referencia 292-UDAJ-2020, el cual tuvo origen por aviso presentado a la Fiscalía General de la República por la proveedora denunciada.

- f) Finalmente solicita que a raíz de la existencia de un proceso penal y en virtud del art. 48 inc. primero del Código Procesal Civil y Mercantil, el procedimiento administrativo sancionador sea suspendido a espera de la acción penal.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el art. 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad.*

*El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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 señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio de la consumidora–.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

- a) Fotocopia de contrato de compraventa a plazos de un vehículo nuevo (fs. 17-18) mediante el cual se acredita la relación de consumo entre la proveedora y la consumidora.
- b) Informe Revisión de aplicación de pagos del cliente elaborado por \_\_\_\_\_, Auditor Interno de la denunciada (fs. 105-108), mediante el cual se detallan los dos créditos contratados por la denunciada, las diferentes gestiones realizadas por problemas moratorios así como una serie de inconsistencias entre las cuales destacan que los comprobantes de crédito fiscal presentados por la consumidora, en las versiones originales están emitidos a nombre de otra persona, las fechas y horas de emisión así como los montos difieren del original, los saldos a capital son diferentes al original, el sello de cancelado es diferente al de CrediQ, asimismo difiere el color del papel, el tono de la tinta de la marca de agua, el tono de la tinta del texto y las medidas de seguridad del papel no coinciden.
- c) Fotocopia de carta emitida por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de Gerente General, de la sociedad \_\_\_\_\_ (fs. 109) con la que se demuestra que las características de los formularios presentados por la consumidora denunciante “no llenan los estándares de seguridad de su producción, por lo cual ratifica que esos formularios no fueron elaborados por la empresa \_\_\_\_\_”.
- d) Fotocopia de aviso de denuncia presentado por el licenciado \_\_\_\_\_ apoderado judicial de la sociedad proveedora, ante el señor Fiscal General de la República por presunto delito de uso y tenencia de documentos falsos (fs. 110-113), mediante el cual se acredita el inicio de las investigaciones penales.

Adicionalmente, consta agregada en el expediente, la siguiente documentación que no fue sujeta a valoración probatoria:

Fotocopia de comprobantes de crédito fiscal (fs. 21-30) al respecto es pertinente mencionar que existen pruebas para considerar que dichos comprobantes de pago aparentemente han sido modificados, razón por la cual con base a las reglas de la sana crítica no serán valorados por este Tribunal.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el posible cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, relacionado al artículo 18 letra i) de la citada ley, que determina como práctica abusiva: *"no registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos"*; y relacionado al artículo 19 letra e) de la LPC: *"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: Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor"*.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

**a) La existencia de una obligación de pago de parte de la sociedad consumidora**

**para con la sociedad CREDI Q, S.A. DE C.V., consistente en un financiamiento:** tal obligación de pago tiene su origen en la fotocopia de contrato de compraventa a plazos de un vehículo nuevo (fs. 17-18).

**b) La existencia de comprobantes de crédito fiscal aparentemente alterados:** específicamente, al verificar el *Informe Revisión de aplicación de pagos del cliente* , elaborado por

, Auditor Interno de la denunciada (fs. 105-108), mediante el cual se detallan los dos créditos contratados por la denunciada, las diferentes gestiones realizadas por problemas moratorios así como una serie de inconsistencias entre las cuales destacan que los comprobantes de crédito fiscal presentados por la consumidora, en las versiones originales, están emitidos a nombre de otra persona, las fechas y horas de emisión así como los montos difieren del original, los saldos a capital son diferentes al original, el sello de cancelado es diferente al de CrediQ, asimismo, que difiere el color del papel, el tono de la tinta de la marca de agua, el tono de la tinta del texto y que las medidas de seguridad del papel no coinciden.

Establecido lo anterior, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la sociedad CREDI Q, S.A. DE C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra i) de la misma ley: *"no registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos"*, esto, debido a que la autenticidad de los comprobantes de crédito fiscal, base de la denuncia de la consumidora actualmente se encuentran bajo sospechas de ser documentos falsos, por lo cual, las partes deberán dirimir ante la Jurisdicción penal dicha desavenencia; esto, debido a que las conclusiones del *Informe Revisión de aplicación de pagos del cliente* elaborado por Auditor Interno de la denunciada (fs. 105-108) dan

cuenta de un posible delito, al identificar el posible uso de documentos falsos. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la falta de elementos probatorios para determinar fehacientemente la configuración de la infracción.

Debido a lo anterior, los comprobantes de crédito fiscal que suscitaron la denuncia en análisis han sido excluidos de valoración, pues posiblemente contengan información alterada.

En conclusión, las afirmaciones de la denunciante relativas a que la denunciada le ha realizado cobros indebidos derivados de la no aplicación de pagos, no fueron comprobadas en el procedimiento, y consiguientemente, fueron desestimadas por este Tribunal.

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 inculcado 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”* (resaltados son propios).

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, estima procedente *absolver* a CREDI Q, S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

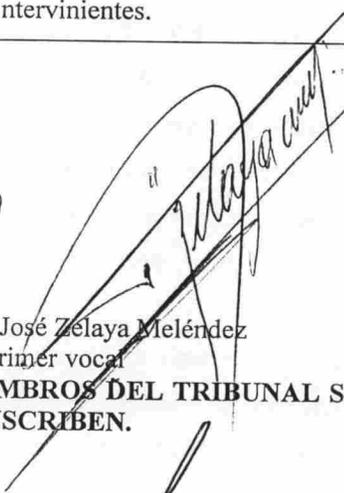
#### VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra i), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

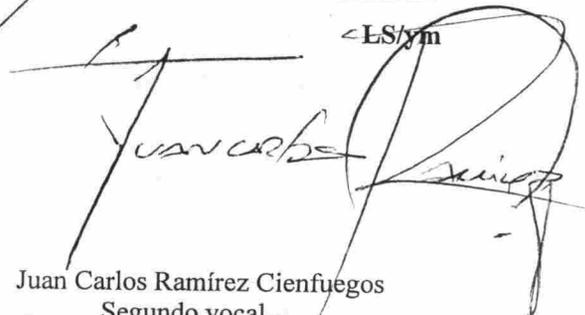
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_ quien actúa en calidad de apoderado general judicial de **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, el cual consta de fs. 119-121.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra i) de la misma ley, que establece: “no registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos”, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora **CREDI Q, S.A. DE C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra i) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII. de la presente resolución.
- d) *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.
- e) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



José Leoisick Castro  
Presidente



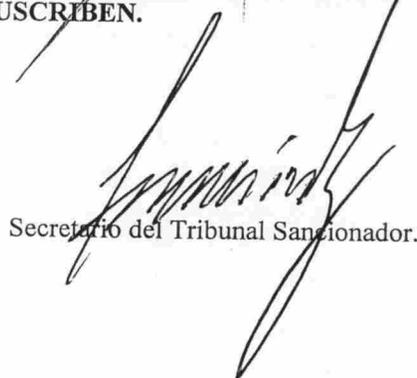
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/YM



Secretario del Tribunal Sancionador.