

"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: 20/09/2023. Hora: 08:52 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 440-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 23/11/2020, el señor _____ interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual manifestó que “(...) tiene un crédito con el proveedor en el que se ha retrasado en el pago, el caso es le están acosando para que cancele las cuotas pendientes de pago; que le llaman y le escriben por medio de WhatsApp y le amenazan que le embargaran a su fiador. Continúa diciendo Consumidor que ha solicitado estado de cuenta al proveedor en varias ocasiones y se lo han negado”.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación a las prácticas abusivas definidas en el artículo 18 letra f) de la misma ley: “Queda prohibido a todo proveedor: “f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”; la cual, según lo señalado, en caso de configurarse, cada una acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.</p> <p>En fecha 19/04/2021 —fs. 20— el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no se logró acuerdo debido a la incomparecencia reiterada de la proveedora, conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de fs. 28 y 33.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la LPC remitió el presente expediente por incomparecencia reiterada y sin causa justificada de la proveedora denunciada, recibándose en este Tribunal en fecha 20/05/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
El denunciante solicitó: “que el proveedor no le cobre a su fiador y que no le acosen con el cobro por teléfono y WhatsApp. Así mismo solicita un estado de cuenta ya que este se lo han negado...”. (sic).			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 36-37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en cuanto a la posible comisión de la práctica abusiva descrita en el artículo 18 letra f) de la misma ley.

La infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC establece que, *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, en referencia a la práctica abusiva prevista en el artículo 18 letra f) de la LPC: *“Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”*, este Tribunal considera que tal infracción tiene su asidero fundamentalmente, en la protección del honor de las personas. En ese sentido, nuestra Constitución dispone en el artículo 2 inciso 2º que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen.

Al respecto en el ejercicio de la gestión de cobros, ha de tenerse en cuenta, que si bien toda persona tiene garantizada la defensa y protección de sus derechos, lo cual implica que el acreedor se encuentra facultado para exigir lo adeudado, también tiene claras limitantes: *dicho cobro puede efectuarse siempre y cuando tal exigibilidad no dañe el honor, ni implique mecanismos de coacción física y moral.*

Así en el tipo contenido en el artículo 44 letra e) de la LPC respecto de la práctica abusiva descrita en el artículo 18 letra f) de la misma normativa, se pretende no solo evitar gestiones difamatorias e injuriantes, sino que los acreedores y gestores de cobros no empleen medidas abusivas tales como la coacción física y moral que atenten contra el deudor, inclusive en la privacidad de su hogar. Lo anterior implica que, los proveedores, tienen además prohibido utilizar mecanismos de cobranza que afecten el honor o involucren tratos abusivos que dañen al consumidor que se reputa deudor.

En ese orden, si bien la empresa acreedora, o en su defecto, la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultada a usar los medios legales necesarios para lograr se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultada a servirse de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral, su imagen o incluso a terceros; por el contrario, el contenido de los medios debe ser redactado en forma respetuosa, informativa y concisa, con exclusión de elementos o adjetivos de índole injuriosa, difamatorio o trato abusivo en perjuicio del consumidor o su grupo familiar, durante el ejercicio del cobro.

La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia pronunciada en fecha 20/09/2019 en el proceso bajo referencia 204-2010, cuanto a la infracción en mención señaló que: *“(...) el elemento objetivo de la infracción bajo análisis, en consonancia con el artículo 18 literal f) de la LPC, se encuentra conformado por la realización de gestiones de cobro, con las características circunstanciales de que sean efectuadas a través de la difamación, la injuria y/o la coacción.*

Cabe destacar que dichas categorías jurídicas son propias del derecho penal y, al respecto, la jurisprudencia de este tribunal y la doctrina, han sostenido reiteradamente que el derecho administrativo sancionador, al igual que el derecho penal, no es más que una especie del género del ius puniendi del Estado, en el sentido que su consecuencia implica coartar derechos, o menguar los mismos. De ahí que, entre el derecho penal y el administrativo sancionador, resulta procedente la transposición de algunas de las instituciones del primero al segundo, con ciertos matices por la naturaleza de cada materia.

En virtud de ello, conviene citar que el Código Penal, en su artículo 178, ha tipificado como difamación el hecho de atribuir «...a una persona que no esté presente una conducta o calidad capaz de dañar su dignidad, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación...». Consecuentemente, el artículo 179 de la normativa en comento, estipuló que la injuria consiste en ofender «...de palabra o mediante acción la dignidad o el decoro de una persona presente». Asimismo, el referido Código contempló la coacción en el artículo 153, consistente en una conducta que «...por medio de violencia obligare a otro a realizar, tolerar u omitir alguna acción».

Para efectuar las matizaciones necesarias del derecho penal con el derecho administrativo sancionador, es necesario hacer énfasis en los bienes jurídicos que se protegen con la tipificación de dichas conductas; puesto que es la transgresión a dichos bienes jurídicos protegidos lo que otorga precisamente el carácter de "abusiva" a la práctica de las gestiones de cobro, objeto de infracción en el presente caso. Respecto a la difamación y a la injuria, se ha reconocido mayoritariamente que el bien jurídico protegido es el honor, derecho constitucional de toda persona, regulado en el artículo 2 inciso segundo de la Constitución de la República; y éste, ha sido comprendido, en términos concretos, por la Sala de lo Constitucional como un «...derecho fundamental de toda persona a no ser humillada ante sí o ante los demás. La afectación típica al honor se produce cuando un sujeto se expresa de otro despectivamente (insulto) o le atribuye una cualidad que afecta su estimación propia o aprecio público (ridiculización)» [sentencia definitiva del 24/IX-/2010, emitida en el proceso de inconstitucionalidad referencia 91-2007; y del 23/II/2015, emitida en el proceso de amparo referencia 375-2011].

Aunado a ello, se ha sostenido que el honor «...es el mejor exponente del patrimonio moral, por cuanto sintetiza y representa todas las virtudes que adornan a una persona, según las percibe uno mismo y valoran los demás...» [Bermejo Latre, J.L. La Administración y el derecho al honor. Revista de Administración Pública, número 175, enero-abril, Madrid: 2008, p. 376].

Mayor conflicto ha presentado la delimitación del bien jurídico protegido por el delito de coacción; sin embargo, para efectos del presente caso, únicamente conviene aclarar que, en esencia, el bien jurídico protegido es la libertad. Sobre tal punto, se ha explicado que «[l]a descripción literal típica se refiere solamente a la libertad de obrar (o libertad física); pues apunta al impedir o compeler a hacer algo. Ciertamente, no obstante, cabría entender que alcanza también a la libertad de formación de la voluntad, ya que el decidir es presupuesto del hacer y solo actúa libremente quien antes puede decidir con libertad su actuación la letra de la ley no se opondría a que el bien jurídico protegido en el delito de coacciones fuese la libertad

*en su doble significado de obrar y de decidir» [Mir Puig, S. El delito de coacciones en el Código Penal. Anuario de derecho penal y ciencias penales, Tomo 30, número 2, Barcelona: 1977, p. 270]”.*

A partir de las consideraciones antecedentes, este Tribunal concluye entonces que, para determinar la adecuación de la conducta observada en el caso particular a la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en concordancia con lo reglamentado en el artículo 18 letra f) de la LPC, ineludiblemente deberá comprobar la concurrencia de los siguientes elementos: a) la existencia de una obligación contractual; y, b) que con motivo de ésta, se efectúe alguna práctica que ocasione perjuicio al consumidor mediante el empleo de coacción, injuria o difamación, tal como lo establecen la disposición y resolución *supra* citada.

#### 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 sociedad LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V., pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento –fs. 36 y 37–, se le concedió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, siéndole notificada la referida resolución en fecha 26/01/2023 -fs. 39-.

Posteriormente, mediante la resolución de las ocho horas con cincuenta y cuatro minutos del día 18/04/2023 se abrió a prueba el procedimiento -fs. 56-, resolución que se notificó a la proveedora indiciada en fecha 03/05/2023, fs. 61.

Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de la proveedora en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

En fecha 09/02/2023 se recibió escrito con documentación adjunta, firmado por el licenciado

interviniendo en calidad de apoderado general judicial de la sociedad LA SOLIDARIA, LTDA. DE C.V. –fs. 40 al 55–, mediante el cual se mostró parte y manifestó sus argumentos de defensa de la siguiente manera:

- *Que, hemos realizado gestiones de cobro a los contactos proporcionados al momento de formalizar el crédito, a fin que el señor se acerque a la agencia de su conveniencia a poner al día su crédito, conforme a lo pactado, y/o solicite la reestructuración del mismo en caso de necesitarlo. Y, para prueba de ello, adjunto capturas impresas de los reportes generados por los gestores en cada intento de contactarse con el señor gestiones que demuestran que no se ha incurrido en prácticas fuera de lo permitido por la Ley de Protección al Consumidor...*
- *Que, según el “Contrato para pagaré sin Notario”, agregado en autos a folios 9 y 10, el señor recibió de parte de mi representada, la cantidad de UN MIL CIEN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA en calidad de mutuo, comprometiéndose a pagar la suma mutuada y los intereses convenidos en un plazo de DOCE MESES; y, al firmarlo, aceptar las*

condiciones del numeral 7 del documento en referencia, en relación a la mora y caducidad que literalmente dice: "Se tendrá por caducado el plazo de esta obligación, la cual se volverá exigible inmediatamente y en su totalidad como si fuese de plazo vencido por: a) mora en el pago de una o más cuotas de capital o de interés en la forma convenida", es por ello que adjunto Estado de Cuenta para comprobar que el señor \_\_\_\_\_ no ha cumplido con la obligación adquirida. Obligación que comparte solidariamente con la señora \_\_\_\_\_ por haberla aceptado estampando su firma, por tanto, no es una práctica abusiva procurar el cumplimiento de la obligación a través de ella...

- Finalmente se tiene por cumplido el requerimiento tributario y financiero realizado a la denunciada.

Al respecto, los argumentos planteados por el licenciado \_\_\_\_\_ en representación de la sociedad LA SOLIDARIA, LTDA. DE C.V., serán atendidos en el apartado referente a la configuración de la infracción.

## 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 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar supuestas prácticas abusivas en las gestiones de cobro, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

**C.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal en el orden y detalle siguiente:

**1.** Fotocopia de contrato para pagaré sin notario, otorgado entre **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.** y el consumidor denunciante en fecha 06/04/2018 (fs. 9-11). Con el referido documento, se tienen por establecida

la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.**, así como las condiciones generales del crédito otorgado.

2. Estado de cuenta emitido por la proveedora **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.**, en fecha 06/01/2021 (fs. 17), que refleja un saldo de capital pendiente de \$301.04 dólares, además del último pago efectuado por el consumidor en fecha 25/10/2019 por la cantidad de \$50.00 dólares. Con el documento en mención, quedó evidenciada la mora en el pago del crédito, cuyo plazo de financiamiento venció en fecha 06/04/2019.

3. Estado de cuenta y bitácora de las gestiones de cobros realizadas, emitido por la proveedora **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.**, en fecha 07/02/2023 (fs. 42-46), que refleja un saldo total a cancelar de \$1,060.06 dólares; además, que el último pago efectuado por el consumidor fue en fecha 25/10/2019 por la cantidad de \$50.00 dólares. Con el documento en mención, quedó evidenciado que el crédito pactado a la fecha de emisión del documento -07/02/2023- poseía 847 días de mora, así como que la última gestión de cobros registrada fue el día 11/01/2023 a la fiadora del crédito.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.** Es decir, si concurren en los hechos denunciados los elementos propios de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación con el artículo 18 letra f), que en el caso de mérito es: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"; "Queda prohibido a todo proveedor: (...) "Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro"*.

Al respecto, este Tribunal, luego de valorar la conducta denunciada por el consumidor

en la cual textualmente expuso que *"(...) tiene un crédito con el proveedor en el que se ha retrasado en el pago, el caso es le están acosando para que cancele las cuotas pendientes de pago; que le llaman y le escriben por medio de WhatsApp y le amenazan que le embargarán a su fiador. Continúa diciendo Consumidor que ha solicitado estado de cuenta al proveedor en varias ocasiones y se lo han negado"*; al realizar el ejercicio de adecuación de los elementos que deben concurrir para que tal conducta encuadre en la infracción en análisis, tales como a) la existencia de una obligación contractual; y, b) que con motivo de esta, se efectúe alguna práctica que ocasione perjuicio al consumidor mediante el empleo de coacción, injuria o difamación, aun cuando ya se ha determinado indefectiblemente la existencia de un vínculo contractual entre el denunciante y la sociedad **LA SOLIDARIA, LTDA DE C.V.**, no ha podido determinar en este expediente, la existencia del segundo elemento propio de la conducta ilícita descrita en la infracción atribuida, pues si bien el consumidor aportó su declaración (fs. 1), dicha declaración no contiene elementos que puedan reputarse como coactivos, o bien, lesivos al derecho al honor del consumidor o 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.*

*Jose Leisick Castro*  
José Leisick Castro  
Presidente

*Pablo José Zelaya Meléndez*  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

*Juan Carlos Ramírez Cienfuegos*  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/ym

*[Signature]*  
Secretario del Tribunal Sancionador