

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/09/2023. Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 297-2022.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A.	
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 12/04/2021, el consumidor interpuso su denuncia, en la cual manifestó que en <i>"fecha 13 de febrero del 2019 le fue otorgado un crédito # 437651-0, por la cantidad de \$5,000.00 para 36 meses con cuotas de \$ 232.24, pero en consumidor siempre abonaba \$ 240.00, pero es el caso que incurrió en mora por la pandemia porque presenta su ultimo recibo de 01/02/2020 por \$ 341.00 y el día 12/02/2020 hizo otro abono a la cuenta la cantidad de \$177.00, quedando de saldo de capital la cantidad de \$3,847.42, pero su inconformidad consiste en que el día 30 de septiembre del 2020, le hacen un refinanciamiento con referencia No 565331-0, por la cantidad de \$ 4,700.00 para 120 meses ósea 10 años con cuota de \$ 141,73, el cual el consumidor no está de acuerdo con esa cantidad que le han refinanciado porque ya había cancelado más de \$3.00.00, parece que le están cobrando intereses indebidos ya que él fue afectado por la pandemia porque tenía empresa de Zapatería el cual se fue a la quiebra, por lo que solicita a la DC que investigue si le han sido aplicados correctamente sus pagos, y que verifique el cobro indebido de intereses ya que el refinanciamiento solo le aplican a capital \$16.16 el cual considera injusto"</i>.</p> <p>En fecha 12/04/2021, 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 (folio 23), posteriormente en fecha 16/05/2021 —folio 51—, 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 104.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— Oficina Regional de Occidente, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a esta sede, por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo entre las partes. Posteriormente, este Tribunal inició el presente procedimiento administrativo sancionador, mediante resolución de las ocho horas con dieciséis minutos del día 13/06/2023.</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita en su denuncia: *“que se le investigue si los pagos realizados han sido aplicados correctamente, y que no le apliquen intereses moratorios, y que le bajen al tiempo establecido, porque considera mucho tiempo y cantidad por el que fue refinanciado le parece muy elevada, y que envíen en estado de cuenta a esta institución”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de fecha 13/06/2023 —folios 107-108—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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”* 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. El día 25/07/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado

interviniendo en calidad de apoderado de la proveedora SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. (fs. 111 a 112); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de las ocho horas con dieciséis minutos del día 13/06/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

“Con expresas instrucciones de mi mandante, vengo a contestar en el sentido negativo ya que no existe ninguna violación a la Ley de Protección al Consumidor de parte de mi representada, tal como consta en la reconstrucción de crédito realizada por la misma Defensoría del Consumidor se puede determinar en sus conclusiones que no existe violación de la normativa vigente en perjuicio del consumidor; se han aplicado correctamente todos los pagos realizados por el consumidor tanto en interés como en el capital, concluyendo textualmente dicha reconstrucción: “Al finalizar la reconstrucción no se determinan posibles cobros indebidos por parte del proveedor”.

... Para mayor seguridad del Tribunal que no se ha generado ninguna violación a los derechos del consumidor, en el término probatorio presentaremos comprobante que al consumidor se le entregaron los \$164 en efectivo que relaciona dicha reconstrucción, al momento de formalizar el refinanciamiento”.

2. Mediante resolución del 24/08/2023 —folio 120— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles. En ese orden, mediante el escrito de fecha 20/09/2023 —folio 123—, el referido apoderado de la proveedora SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. ratificó los argumentos anteriores.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio del denunciante.

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 propios).

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 propios).

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 e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Copia confrontada de hoja de aprobación de crédito extendida por la SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. con detalle de las condiciones generales del crédito (fs. 3-4)
- b) Recibo de desembolso realizado a favor del consumidor en fecha 30/09/2020 (fs. 5).
- c) Copia confrontada de plan de pagos extendida en fecha 30/09/2020 con proyección de cuentas a pagar (fs. 6-8).
- d) Copia confrontada de recibos de pagos realizados por el consumidor, como abonos a préstamo (fs. 13 y 21)
- e) Copia de estado de cuenta de crédito de referencia 437651 a nombre del señor [redacted] a fecha 14/06/2021 (fs. 26).
- f) Copia de contrato de préstamos mercantil suscrito por el señor [redacted] en favor de SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. de fecha 13/02/2019 y anexos, así como documento notarial de reconocimiento de dichas obligaciones (fs. 41-50).
- g) Copia de contrato de préstamos mercantil suscrito por el señor [redacted], en favor de la SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. de fecha 30/09/2020 y anexos, así como documento notarial de reconocimiento de dichas obligaciones (fs. 74-78)
- h) Copia de recibo extendido por la SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. de fecha 30/09/2020, en el cual consta haber recibido \$164.00 dólares (fs. 79).

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

- a) Reconstrucciones de créditos realizadas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia 437651 con fecha de apertura 13/02/2019 (fs. 27-33), y de referencia 565331 con fecha de apertura 30/09/2020 (fs. 35-37). Es importante anotar que, en cuanto a tal aspecto, se desarrollará ampliamente en el apartado siguiente de esta misma resolución.

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”*, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”*.

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

- a) **La existencia de una obligación de pago de parte del señor**

Martín para con la proveedora SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. tal obligación tiene su origen en contrato de préstamo mercantil suscrito por el consumidor, en principio en fecha 13/02/2019 (fs. 41-50), el cual fue refinanciado mediante otro mutuo celebrado en fecha 30/09/2020 y documento notarial de reconocimiento de dichas obligaciones (fs. 74-78).

- b) **Las condiciones del mutuo que se le otorgó al consumidor, específicamente las del último** (por ser el que ha sido sometido a análisis en la presente controversia y el vigente al momento de los hechos denunciados por el consumidor), se encuentran enlistadas en el documento contractual antes citado, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas que textualmente dictan las tasas de interés y su forma de cálculo: *“IV) TASA DE INTRES NOMINAL Y TASA DE INTERES POR MORA. a) la suma mutuada devengará inicialmente el interés nominal del TREINTA Y CUATRO PUNTO CERO POR CIENTO (34.00 %) anual sobre saldos diarios, ajustable y pagadero mensualmente; revisable a opción de APOYO INTEGRAL; manteniendo un diferencial máximo de hasta UNO puntos porcentuales abajo o arriba con relación a la Tasa Única de Referencia publicada por APOYO INTEGRAL, que en la actualidad es del TREINTA Y CINCO PUNTO CERO CERO POR CIENTO 35.00% por ciento. Los intereses se calcularán a partir de*

que los recursos sean entregados (...) b) En caso de mora sin perjuicio del derecho de Integral de entablar acción ejecutiva, el interés moratorio será de QUINCE por ciento anual (...)"

c) **El comportamiento de pago del consumidor denunciante**, específicamente, al contrastar las reconstrucciones de crédito elaboradas en el CSC sobre la base de la documentación que consta agregada en el expediente (fs. 27 al 33 y 35 al 37), se advierte que durante la vigencia de ambos mutuos, existe una tendencia del consumidor, de efectuar los abonos en fechas diferentes al día acordado de pago, en contraposición de la fecha de pago estipulada en el documento base de la obligación contractual (fs. 74-78), es decir, se ha comprobado **que el denunciante incumplió de forma reiterada las fechas de pago fijada.**

d) **La entrega de un excedente en efectivo al momento de la formalización del refinanciamiento (o segundo mutuo)**, con el recibo extendido por SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A. de fecha 30/09/2020, en el cual el consumidor firma conforme de haber recibido \$164.00 dólares (fs. 5 y 79), del que se comprueba que fue entregado al consumidor el monto de \$164.00 dólares, en concepto de excedente por la diferencia entre el monto prestado y el liquidado del primer crédito, y queda establecido que con el último crédito no se efectuó cobro indebido por este monto.

Ahora bien, 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 DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A., 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 relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que clasifica como una práctica abusiva: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)*", esto, debido a que el escenario crediticio analizado en la reconstrucción de crédito efectuada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor concluyó que no se determinó cobro indebido alguno (fs.35-37). En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual y de la obligación, pero no así la ausencia de legitimidad de algún cobro.

En virtud de lo anterior, las afirmaciones del denunciante relativas a que los pagos de cuotas los hizo en tiempo y por lo cual fueron cobrado intereses indebidos, 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 inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC; por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A.; respecto de la supuesta comisión de la infracción antes referida, por denuncia interpuesta por el señor *Abel Daniel Salar*, razón por la cual, 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 c), 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:**

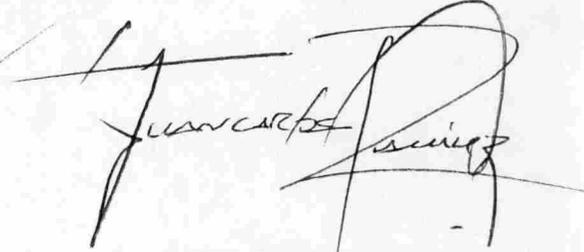
- a) *Téngase por recibida* la documentación presentada por el licenciado *Francisco José Fernández*, quien actúa en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial

administrativa de **SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A.**, la cual consta de fs. 123.

- 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 c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor*", respecto de los hechos denunciados por el señor _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora **SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, S.A.**, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el señor _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, 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.

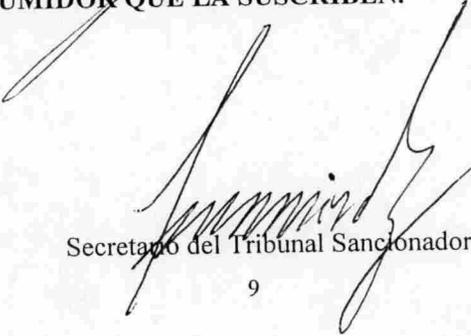

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP


Secretario del Tribunal Sancionador