

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/12/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 372-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 20/10/2020, el consumidor interpuso su denuncia –fs. 1–, en la cual, manifestó lo siguiente: <i>“Adquirió 3 créditos con el Banco Scotiabank, S.A., hoy Banco Cuscatlán SV S.A., dichos créditos fueron cancelados con notas de abono, por medio de un refinanciamiento de Crédito Hipotecario con número de referencia [redacted] aprobado el día 06 de julio de 2018. Los créditos fueron 1. Préstamo Personal: No. [redacted] 2. Crédito Hipotecario: No. [redacted]. Tarjeta de Crédito: No. [redacted] estos fueron cancelados el día 25 de julio de 2018 de los cuales posee las notas de abono, manifiesta también que a la fecha el Banco Cuscatlán SV S.A., en relación a su historial crediticio mantiene un reporte negativo reflejando mala calificación crediticia. El proveedor le ofrece un nuevo crédito para realizar una precalificación le solicitan la documentación y en fecha 15 de junio del año 2020 le informan que el ingreso de precalificación emite un mensaje de rechazo y no le informan los motivos del rechazo, situación con la que no está de acuerdo ya que considera que, de estar mal calificado, el proveedor debe eliminar de su historial la información negativa por que los créditos fueron completamente cancelados el día 25 de julio del 2018”.</i></p> <p>En fecha 21/10/2020, 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 —fs. 24-26—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 01/03/2021 —fs. 49—, el consumidor ratifica su denuncia y solicita la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 03/03/2021 (fs. 51) de la audiencia de conciliación programada para el día 09/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 77), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes.</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</p>			

expediente, recibíéndose en este Tribunal en fecha 29/04/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con tres minutos del día 07/03/2023 (fs. 80-81).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión del consumidor es: *“que por parte del proveedor sea remitido a esta Defensoría los motivos por los cuales no fue pre aprobado el crédito solicitado ya que a la fecha el proveedor no se los proporciona. Todo lo anterior en base a los artículos 19 e), g), l), 42 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y el artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 80 al 81—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción leve establecida en el artículo 42 letra i) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: i) No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito”*.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 42 letra i) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción leve: *“No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito”* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con las obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros que la LPC dispone para todos los proveedores, específicamente en el artículo 19 letra l) que establece: *“Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de diez días contados a partir del día siguiente de la solicitud del consumidor”*.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar, si el denunciante, solicito por escrito o por otro medio telemático los motivos por los cuales se le denegó el crédito, asimismo verificar si existió una negativa por parte de la proveedora, a informar en un plazo no mayor a diez días, las razones del rechazo del crédito, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 45 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de cincuenta salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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:

2. En fecha 30/03/2023, se recibió escrito (fs. 84 al 87) firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 80 al 81, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley y como mecanismo de defensa solicitó que se declarase improponible el presente procedimiento en razón de, a su criterio, haber operado la prescripción de la acción administrativo sancionatoria y la caducidad del procedimiento administrativo sancionador.

3. Mediante resolución de las diez horas con veinte minutos del día 29/06/2023 (fs. 94-95) se declaró sin lugar el alegato de caducidad, y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 10/07/2023 (fs. 96).

4. En ese orden, mediante el escrito de fecha 20/07/2023 —folios 98-99—, el referido apoderado de la proveedora BANCO CUSCATLÁN, S.A., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada en folios 100.

Asimismo, expuso que por medio de su escrito pretende probar la caducidad del procedimiento, haciendo referencia a los artículos 89 inciso 1 y 2 y 114 numeral 2 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la caducidad del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la fase de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 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 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 42 letra i) de la LPC.

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

- a) Fotocopia de carta de comunicación de fecha 06/07/2018, extendida por SCOTIABANK EL SALVADOR, S.A., por medio de la cual le informan del refinanciamiento hipotecario aprobado a su favor (fs. 10)
- b) Fotocopias de recibos No. 2627718 y 2627719 extendidos por SCOTIABANK EL SALVADOR, S.A., en concepto de pagos efectuados por el señor [REDACTED], de fecha 25/07/2018, por medio del cual pretende comprobar que cancelo todos los créditos que tenía por medio de un refinanciamiento de Crédito Hipotecario y que a la fecha el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., según el consumidor mantiene un reporte negativo conforme a su historial crediticio (fs. 9).

- c) Fotocopia de autorización para consultar historial crediticio, de fecha 16/06/2020, firmada por el consumidor _____ (fs. 13).
- d) Fotocopia de reporte de Equifax del señor _____, de fecha 19/10/2020, en donde se detalla el historial crediticio del consumidor (fs.20-21).
- e) Fotocopia de Histórico de categorías de riesgos a nombre del señor _____ por medio del cual el consumidor en los años 2019 y 2020 siempre estuvo clasificado en categoría A1 (fs. 43).
- f) Certificación suscrita por la Gerente de Créditos de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. _____, de fecha 17/07/2023 (fs. 100).
- g) Fotocopia de impresión de correo electrónico de fecha 05/06/2020, en donde la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador le ofrece al consumidor un crédito personal para la consolidación de deudas o gastos personales (fs. 11).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor _____, es la descrita en el artículo 42 letra i) de la LPC, que prescribe como leve la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito*, en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que la proveedora Banco Scotiabank de El Salvador ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., le ofreció un crédito personal para la consolidación de deudas al consumidor señor _____ con una tasa de interés preferencial desde el 9.4 % con una cuota más baja con un plazo de hasta 10 años, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de impresión de correo electrónico emitida por la proveedora, la cual se encuentra anexa al expediente como un medio de prueba incorporado por el consumidor al momento de interponer su denuncia (fs. 11).

El consumidor expuso que la proveedora mantiene un reporte negativo reflejando mala calificación crediticia, agrega que el día 15/06/2020 le informan que el ingreso de precalificación del crédito personal emite un mensaje de rechazo, señala que, la proveedora no le informa los motivos del rechazo, situación con la que no se encuentra de acuerdo. Ante ello, el consumidor solicita que la proveedora debe eliminar de su historial la información negativa en su récord crediticio, pues los créditos anteriores fueron cancelados en su totalidad el día 25/07/2018.

Ahora bien, según reporte crediticio del señor [REDACTED], de fecha 19/10/2020, se puede comprobar que durante los años 2019 y 2020 el consumidor siempre estuvo clasificado en categoría A1 (fs. 20, 21 y 43). Asimismo, con la certificación suscrita por la gerente de créditos [REDACTED] de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. (fs. 100), se puede acreditar que al mes de junio del año 2020 no existió una solicitud formal de crédito en el sistema interno en el cual se ingresan los procesos para evaluación de otorgamientos de créditos, es decir, que no existen registros de trámite en proceso en Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

De igual manera, no consta agregado al expediente el requerimiento, por escrito o por cualquier otro medio telemático que el consumidor debía realizar para que la proveedora denunciada estuviera en la obligación de presentar en un plazo no mayor a diez días los motivos por los cuales se le denegó el crédito, es decir, la conducta atribuida a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., no se enmarca dentro de las conductas ilícitas tipificadas en la LPC, ya que como ha quedado establecido, debe de existir un requerimiento de información por escrito por parte del consumidor.

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar, si la proveedora incumplió la obligación de entregar la información sobre los motivos por los cuales le fue denegado el crédito al consumidor, pues consta que no existió ningún trámite formal para la solicitud de un crédito en el sistema de la proveedora, si no, una precalificación para poder optar a un crédito, de igual manera si hubiese existido dicho trámite, se necesitaría del requerimiento por escrito del consumidor, siendo este un elemento para la configuración de la infracción.

B. Es así, que en virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador solamente puede acreditar el rechazo de una precalificación para que el consumidor optara por un crédito, pero que no siendo posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada por no existir una solicitud formal de crédito y el requerimiento por escrito del consumidor de la información del rechazo del crédito, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida.

En esta línea argumentativa, la 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 precitadas, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra i) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____, 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

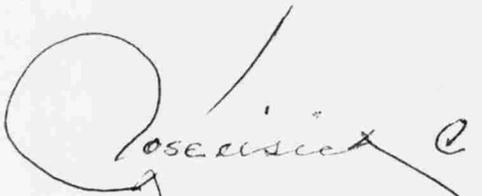
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 42 letra i), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 42 letra i) de la LPC, por: *“No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito”*, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra i) de la LPC, por: *“No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito”*, en relación a

la denuncia presentada por el señor [redacted], conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

- c) *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.

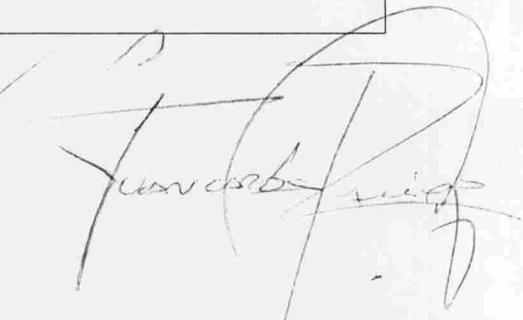
Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



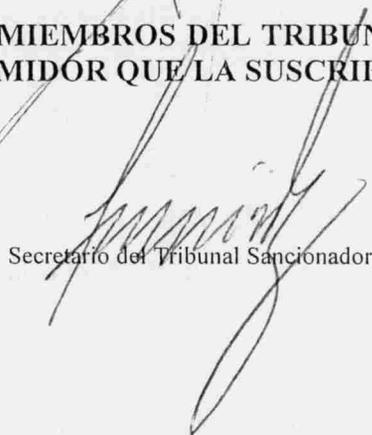
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

SECRETARÍA DE DEFENSA