

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/03/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1535-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:		Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.	
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
En fecha 28/06/22, la señora _____, interpuso su denuncia —folios 1 y 2—, en la cual expuso, en síntesis, que ella y su esposo eran codeudores en un mutuo hipotecario, el cual terminaron de pagar, pero la proveedora no les entregó la cancelación de la hipoteca del inmueble objeto de la contratación, aduciendo que había una deuda pendiente por una tarjeta de crédito de una sociedad que fungió como fiadora del mutuo hipotecario, pero al preguntar por el monto de esa otra deuda, en sucursal de la proveedora no le dieron información alguna, solo le dijeron que podían proporcionársela si ella llegaba a pagarla. Según la denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra m) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: "<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: m) negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley(...)</i>", en relación al artículo 19 letras b) y h) de la citada ley: "<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: b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación (...) h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente</i>", y con el artículo 26-A de la misma normativa que establece: "<i>una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales</i>". En fecha 27/09/22 la consumidora ratificó su denuncia en contra del Banco denunciado —folio 38—, a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual, según se hace constar en acta de resultado de conciliación, la proveedora denunciada y la consumidora			

no lograron solucionar el conflicto sometido en el Centro de Solución de Controversias –en adelante CSC–, por haber renunciado la denunciante a los medios alternos de solución de conflictos (fs. 53).

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra a) de la LPC, remitió el expediente desde la referida dependencia a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con seis minutos del día 08/06/2023 (fs. 58 y 59).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó que La Defensoría del Consumidor le requiera al Banco Cuscatlán que presente un estado de cuenta de dicho crédito hipotecario número *****-**-**217 donde se demuestre que ya está pagado y se le entregue la cancelación de la hipoteca; todo lo anterior con base en los artículos 19 letras b) y h), 26-A, 43 letra m) y 143 inciso final de la LPC; y artículos 22, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES

A. Infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Tal como consta en auto de inicio —folios 58 y 59—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé 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 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “**no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**” (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC, impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “**Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda**” (resaltado es propio), por lo tanto, todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación. Todo lo anterior, encuentra su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “**Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**” (resaltado es propio).

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se**

ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

B. Infracción regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC.

También, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC, por: *“Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley”* (resaltado es propio).

Para el desarrollo conceptual de la infracción precitada, es necesario analizar que la redacción de la misma está dirigida a los proveedores que dentro del giro de sus actividades comerciales y financieras se encuentre el otorgamiento de créditos. Es así, que la LPC establece una serie de obligaciones y prohibiciones especiales para los proveedores que presten servicios financieros, esto debido a que el legislador reguló una especial tutela desde el Derecho de Consumo para los usuarios de este rubro, las cuales se encuentran en los artículos 19 y 20 de la LPC.

En el caso específico del otorgamiento de créditos, el artículo 19 de la ley en comento obliga claramente: *“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: b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación”*, de tal suerte que al cumplirse las obligaciones, toda la documentación vinculada a la contratación, debe ser devuelta al consumidor, pues no tiene ninguna finalidad válida que el proveedor la siga manteniendo en su poder. Para el caso específico de los créditos hipotecarios, el mismo artículo pero en la letra h) manda: *“h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes”*, tal mandato se encuentra estrechamente vinculado con el precitado en la letra b) del artículo en análisis, pero el legislador dotó de especial contenido en una disposición específica la obligación de otorgar la cancelación de las hipotecas, por tratarse de un derecho real y que constituye limitantes al derecho fundamental de propiedad, y que cualquier acción de un proveedor de servicios financieros tendente a limitar los derechos del consumidor en este escenario específico, sin fundamento legal, debe ser controlado y se convierte en una conducta jurídicamente reprochable.

Sin embargo, es importante analizar que para el caso, la LPC en la parte final del artículo 19 letra h) contempla una excepción a la obligación de entregar la cancelación de las hipotecas si la obligación ya se hubiera pagado completamente, y es cuando: “*se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente*”, esto en plena armonía con lo dispuesto en el artículo 1554 del Código de Comercio que regula de la hipoteca abierta: “*Pueden otorgarse a favor de las instituciones de crédito y de las empresas mercantiles que hagan estas operaciones, **hipotecas abiertas** destinadas a respaldar cualesquiera obligaciones a cargo del hipotecante y a favor de la entidad hipotecaria, **por un plazo fijado de antemano**. Estas hipotecas no se extinguirán por el hecho de que el hipotecante no adeude nada en un momento determinado, a la institución hipotecaria, **mientras esté vigente el plazo de constitución o cualquiera de sus prórrogas y no se haya otorgado cancelación del gravamen con las formalidades legales***” (los resaltados son propios), de modo que, mientras el plazo de la hipoteca abierta se encuentre vigente, el proveedor de servicios financieros aún puede garantizar obligaciones del consumidor bajo la misma, pero vencido el plazo y no se adeude nada por el hipotecante –consumidor usuario de servicios financieros–, el proveedor de servicios financieros está obligado a otorgar la cancelación de la hipoteca con las formalidades legales atinentes.

En concordancia con las disposiciones precitadas, el artículo 26-A de la LPC, prescribe como obligación a todos los proveedores, que una vez extinguida la relación contractual, deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías a los consumidores, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales. En ese contexto, cabe señalar, que el *finiquito* es, por definición según el Diccionario de la Lengua Española: “*remate de las cuentas, o certificación que se da para constancia de que están ajustadas y satisfecho el alcance que resulta de ellas*”, es decir, aquel documento mediante el cual el acreedor certifica que está satisfecho del alcance que resulta del contrato y por ende no tiene nada que reclamar a su deudor. Asimismo, el acreedor certifica que ha recibido el pago total de la obligación.

En el caso en particular, el Tribunal Sancionador, para realizar el ejercicio de adecuación de la conducta denunciada a la infracción regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC, deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **una relación contractual** que vincule a los intervinientes, en segundo lugar que, **las obligaciones se han extinguido**, y por último, que el proveedor de servicios financieros, **se niegue a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley**, sin que medie justificación legal para ello. De comprobarse tal conducta, acarrearía la sanción establecida en el artículo 46 de la LPC, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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; pues en resolución de inicio —folios 58 y 59—, se le concedió el plazo de diez días 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 conveniente, la cual fue notificada en fecha 14/06/23 (fs. 60).

En fecha 27/06/23 se recibió escrito firmado por la licenciada y anexos (fs. 62-77), en su calidad de Apoderada General Judicial Especial de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., por medio del cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, contestando en sentido negativo, y argumentó en síntesis lo siguiente:

1. La apoderada de la proveedora denunciada alega en su escrito la imposibilidad de sancionar a su poderdante, porque a su juicio, hay inexistencia de las infracciones atribuidas (atipicidad), argumentando que en el Derecho Administrativo Sancionador, el aplicador puede imponer una sanción prevista únicamente cuando es posible adecuar a cabalidad la conducta comprobada y atribuible al sujeto, a la conducta especificada por la Ley como infracción de manera clara, precisa e inequívoca (art. 139 numero 2 de la LPA), además cita jurisprudencia de la jurisdicción contencioso administrativo (sentencias de la Sala de lo Contencioso Administrativo de fechas 13/08/21 ref. 479-16 y 08/07/14 ref. 325-12). También, plantea que, si los hechos denunciados no encajan en la conducta previamente calificada como infracción administrativa, entonces se está ante la “atipicidad”, situación que imposibilita que se tenga por destruida la presunción de inocencia que opera para el indiciado y que obliga a que se descarte responsabilidad administrativa a su cargo.

2. En relación a la conducta imputada a su poderdante, regulada en el art. 43 letra e) de la LPC, manifiesta que tiene en su base la hipótesis de que los “términos contractuales” prevén que la hipoteca en cuestión debía ser cancelada con el pago de un mutuo hipotecario que se reputa cancelado por la consumidora; y hace mención de casos precedentes en los que se ha determinado la configuración de la infracción regulada en el artículo antes mencionado (resolución del 20/03/23, ref. 398-20), posteriormente relata la relación de los hechos denunciados, en cuanto que la consumidora denunciante fue codeudora junto con su esposo el señor _____ de un crédito hipotecario (ref. _____), el cual fue pagado en su totalidad.

Hace referencia la apoderada de la denunciada que, mediante *Primera Hipoteca Abierta*, a favor de Banco de Comercio de El Salvador, S.A., posteriormente Scotiabank El Salvador, S.A., esta última fusionada con Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., se debe hacer notar las cláusulas de la contratación,

una de las cuales estipula que: *“Para garantizar el pago y exacto cumplimiento de toda clase de obligaciones adquiridas y las que a futuro adquirieran en forma personal los hipotecantes, así como cualquier obligación a favor de terceros y a cargo de los hipotecantes, solidaria o subsidiariamente, y a favor del banco, aunque en tales obligaciones no se haga remisión expresa a esta hipoteca a favor del banco (...) ya sea originados por (...) aperturas de crédito (...)”*; cláusula número dos letra b, insertada en la escritura matriz número uno del libro del protocolo del notario

de fecha 20/12/2002, (fs. 15-20), crédito que se les otorgó a los señores [redacted] y a la señora [redacted] por la cantidad de \$37,434.00 dólares, mismo que fue destinado para la adquisición/compraventa de un inmueble y que fue garantizado, entre otro con dicha Hipoteca Abierta sobre el mismo inmueble. Además, relaciona el artículo 1554 del Código de Comercio, en cuanto que a la hipoteca abierta mercantil le son aplicables las reglas generales ese contrato accesorio previstas en el Código Civil. Sigue manifestando la apoderada de la denunciada que se evidencia que la hipoteca abierta constituida por la consumidora denunciante y su esposo, no solo le sirvió de garantía del crédito decreciente otorgado a favor de ellos en fecha 20/12/2002, sino de todas las obligaciones adquiridas y las que a futuro adquirieron los hipotecantes durante la vigencia de dicha hipoteca (16 años desde la inscripción en el registro del instrumento en cuestión, de conformidad con el artículo 2160 del Código Civil), en forma personal, así como cualquier obligación a favor de terceros y a cargo de los hipotecantes, solidaria o subsidiariamente, y a favor del banco, aunque en tales obligaciones no se hiciera remisión expresa a esta hipoteca a favor de su poderdante.

Así mismo hace referencia a un Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito Internacional, convenido anteriormente con Banco de Comercio de El Salvador, S.A., posteriormente Scotiabank El Salvador, y ahora fusionada con Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., otorgado en fecha 27/03/2003, en el que el señor [redacted], en su carácter personal, se constituyó codeudor solidario con la sociedad [redacted], de la cual también era el representante legal, de la apertura del crédito en cuestión, por un monto máximo de \$10,000.00 dólares, y en virtud del cual se emitieron dos tarjetas adicionales a favor de los señores [redacted] y [redacted]; mencionado la apoderada de la denunciada la cláusula 14 del referido contrato el cual establece lo siguiente: *“(...) Para garantizar las obligaciones por ella contraídas, especialmente la de pago, me constituyo a favor del Banco de Comercio de El Salvador, S.A., codeudor solidario de [redacted], en los mismos pactos, condiciones y renunciaciones a las que se ha sometido la acreditada”*. Alega la licenciada [redacted], que dicha obligación contraída por el señor [redacted] durante la vigencia de la hipoteca abierta — otorgada el día 20/12/2002—, pasó a formar parte del objeto garantizado con esta última, de

conformidad con los términos contemplados en el contrato, de manera que mientras no se cancele o extinga cualquier obligación de pago pendiente derivada de la apertura de crédito respecto de la cual el referido señor se constituyó codeudor solidario, tampoco puede cancelarse la hipoteca abierta que le sirve de garantía. Continúa manifestando la apoderada de la denunciada que a la fecha se adeuda la cantidad total de \$26,660.02, que comprende capital e intereses por el uso de las tarjetas de crédito principal y adicional a favor de los señores _____ y la señora _____

_____, asociadas a la apertura de crédito otorgada el día 27/03/2003, a favor de la sociedad _____

3. Finalmente se pronuncia sobre la infracción grave que le es atribuida a su poderdante, regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC, y manifiesta que no es posible entregar la cancelación de la hipoteca con su respectiva gestión contable, a consecuencia del crédito brindado a la denunciante en fecha 20/12/2002; ya que, de la documentación antes citada, se garantiza el crédito brindado; en su escrito cita jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional (ref. 53-2013/54-2013/552013/60-2013, sentencia del día 24/08/2015). Además enfatiza su argumento en que no se puede entregar las garantías de un crédito cancelado, ya que la misma LPC, condiciona la obligación de otorgamiento de la cancelación legal y contable de las hipotecas a “*el pago total del o los créditos garantizados por ella*”; alega que a esta fecha aún existe una deuda pendiente de pago a cargo de la sociedad _____

y del señor _____ (como codeudor), por el uso de tarjeta de crédito vinculada a una apertura de crédito, respecto del cual su poderdante, sigue realizando acciones de cobro, deuda que aún sigue siendo garantizada por la *Hipoteca Abierta* otorgada por el referido señor y la consumidora denunciante señora _____, al tratarse de una apertura de crédito otorgada durante la vigencia de dicha hipoteca abierta, y al tener ésta por objeto garantizar, entre otros, el pago y exacto cumplimiento de toda clase de obligaciones adquiridas y las que a futuro adquieran en forma personal los hipotecantes, así como cualquier obligación a favor de terceros.

B. Seguidamente, en resolución de las once horas con cuarenta y tres minutos del día 21/08/23, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes.

Dentro de la etapa de apertura a pruebas, mediante el escrito presentado en fecha 07/09/23 —folios 83-85—, la referida apoderada de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., incorporó la prueba pertinente al caso (fs. 86). En dicho escrito, en síntesis, expuso lo siguiente:

I. Que encontrándose en el plazo conferido, ofrece y ratifica los medios de prueba de descargo para que sean valorados en esta Sede, además alega la apoderada de la denunciada que no existe declaratoria judicial de la prescripción de la deuda que está pendiente de pago a favor de su poderdante, garantizada

con la hipoteca abierta cuya cancelación requiere la consumidora, y que aun si no mediaren acciones de cobro reiterativas respecto de los saldos pendientes de las tarjetas de crédito a favor de la sociedad

, y del codeudor solidario
dichos cobros siguen existiendo con el fin de alcanzar un acuerdo con la consumidora; considera, a su juicio, que su poderdante está legalmente habilitada para cobrar la deuda derivada del uso de la tarjeta de crédito, respecto del cual el señor **Benigno Morán** se constituyó personalmente en codeudor solidario. Finalmente atiende el requerimiento de información efectuado en la resolución de fecha 21/08/2023 (fs.78-79).

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por la apoderada 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. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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”* (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 han configurado las infracciones consignadas tanto en artículo 43 letra m) de la LPC —negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley—, como el artículo 43 letra e) de la LPC —por no entregar los bienes en los términos contratados—.

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:

1. Fotocopia de carta de aprobación de crédito (fs. 6 -7 y 14-15), por medio del cual se dio a conocer las condiciones pactadas entre las partes del crédito referencia n°
2. Fotocopia de histórico de pagos del crédito emitido en fecha 30/06/22 (fs. 29 y 30), por medio del cual se establece el detalle de abonos efectuados y un saldo actual a cero (\$0.00).
3. Fotocopia de Contrato de Compraventa de Inmueble, Hipoteca Abierta y Crédito Decreciente (fs. 8 al 13 y 15 vuelto al 20), a favor de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., por medio de la cual se comprueba la relación contractual en virtud del crédito mutuado a los señores _____ y la señora _____ por la cantidad de \$37,434.00 dólares, así como la constitución de la hipoteca abierta como garantía del mutuo.
4. Fotocopia de Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito Internacional (fs.76-77), suscrito entre Banco de Comercio de El Salvador, S.A., posteriormente Scotiabank El Salvador, S.A., esta última fusionada con la proveedora denunciada Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., y el señor _____, en fecha 27/03/2003, por medio del cual se acredita la obligación en virtud del otorgamiento de dos tarjetas de crédito hasta por un monto de \$10,000.00 dólares.
5. Constancia de saldos emitida por el Subgerente de Soporte Operativo de Tarjeta de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. (f. 86), en la que se informa que la obligación por las tarjetas de crédito detalladas en el párrafo precedente, presentaban un capital vencido a abril de 2006 por

un monto de \$5,421.47 dólares, y que el último pago efectuado fue de \$256.52 dólares realizado el 05/03/2005.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso, las infracciones denunciadas por la consumidora son las descritas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC, por: “e) *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” y “m) *Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley*”, en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. En principio, ha quedado establecida la relación contractual preexistente a la denuncia, entre la consumidora y el Banco, en virtud de un mutuo hipotecario adquirido en fecha 20/12/2002 (fs. 8 al 13 y 15 vuelto al 20), por medio del cual les fue otorgado a la consumidora denunciante y su esposo —en su calidad de codeudores solidarios—, la cantidad de \$37,434.00 dólares, en el mismo, figura también como codeudora solidaria la sociedad , de la cual el esposo de la denunciante es el administrador único propietario. En dicho contrato, se estipuló una **hipoteca abierta** por el monto de \$57,300.00 dólares por un plazo de dieciséis años contados a partir de la fecha del instrumento (del 20/12/2002 al 20/12/2018).

Adicionalmente, consta también la relación contractual de la sociedad , (codeudora solidaria en la hipoteca abierta precitada), con el Banco denunciado, en virtud de la apertura de un crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito internacional en fecha 27/03/2003 (fs. 76 y 77).

2. Se ha acreditado también, que **la obligación principal del mutuo hipotecario precitado, fue pagada en su totalidad** por los señores , según se refleja en el histórico de pagos emitido en fecha 30/06/22 (fs. 29-30), el crédito hipotecario con referencia n° fue cancelado en su totalidad, reflejando un saldo actual a cero (\$0.00). Este crédito es el mismo relacionado en la primera hipoteca abierta precitada, según lo confirmó la apoderada de la proveedora (f. 63).

3. Así también, es preciso señalar que², en las condiciones de la hipoteca abierta, se estableció un plazo determinado para la misma, que era de **dieciséis años**, contados a partir de la fecha del documento, es decir, que el plazo señalado sería desde el día 20/12/2002 hasta el día 20/12/2018, de tal suerte que a la fecha de este pronunciamiento **ya ha vencido el plazo de la hipoteca abierta desde hace más de cinco años**.

4. De la documentación agregada en el expediente, así como de los hechos denunciados y lo afirmado por la apoderada del Banco, se ha podido constatar que la sociedad

, que aparece como codeudora solidaria en el contrato de hipoteca abierta precitado, adquirió una obligación en razón de unas tarjetas de crédito, durante la vigencia de la hipoteca abierta, y de las que quedó un monto pendiente de pago, que según constancia emitida por el Banco, al mes de abril de 2006, presentaba un capital vencido de \$5,421.47 dólares. Lo anterior, según la apoderada de la proveedora, es la razón por la que no era posible otorgar la cancelación de la hipoteca del inmueble a la consumidora.

No obstante, es imposible para este Tribunal, obviar el hecho que el último pago realizado a esas tarjetas de crédito fue el día 05/03/2005 (f. 86), es decir hace un poco más de diecinueve años, y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 995 del Código de Comercio, que estipula: *“Los plazos de la prescripción mercantil son los siguientes: (...) IV- prescribirán en cinco años las acciones derivadas de los contratos de crédito, contados a partir de la fecha del último reconocimiento de la obligación por parte del deudor; en el mismo plazo prescribirán los otros derechos mercantiles”* (los resaltados son propios), es evidente que a la fecha de este pronunciamiento, la obligación generada por el contrato de apertura de crédito, emisión y uso de tarjetas de crédito internacional, adquirida por la sociedad [redacted], ya se encuentra prescrita, lo que indica que la misma ha sido trasladada a la esfera de las obligaciones naturales, es decir, que ya no es exigible. Aunado a lo anterior, dado que la consumidora no estaba vinculada directamente como titular de esta obligación, no es posible exigirle como prerequisite para la liberación de la hipoteca del inmueble, que ella incoara antes la acción de la declaratoria judicial de prescripción de la obligación de las tarjetas de crédito de la sociedad [redacted], porque lo mismo significaría imponerle una carga desproporcional como consumidora de servicios financieros.

5. Finalmente, se ha establecido de los hechos denunciados y de las intervenciones de la apoderada del Banco, la negativa expresa de la proveedora denunciada, de entregar la documentación necesaria para la tramitación de la cancelación de hipoteca que grava el inmueble propiedad de la consumidora denunciante (fs. 62 al 68 y 83 al 85).

B. De todos los hechos acreditados que fueron descritos en los párrafos que anteceden, se concluye entonces que no existe fundamento contractual ni legal, para que la proveedora denunciada se niegue a entregar la documentación necesaria para la liberación del gravamen al inmueble de la consumidora denunciante, ya que la obligación principal del mutuo fue pagada en su totalidad, el plazo de la hipoteca abierta ya venció y la obligación pendiente de pago de la sociedad codeudora solidaria en el mutuo hipotecario, ya se encuentra prescrita, de tal suerte que resulta inoficioso para la proveedora, retener una garantía (hipoteca sobre el inmueble de la consumidora), porque la misma ya no puede ser ejecutada judicialmente, y el fin último de la misma ya no puede lograrse.

Asimismo con el contrato de Compraventa de Inmueble, Hipoteca Abierta y Crédito Decreciente (fs. 8 al 13 y 15 vuelto al 20), y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella; y de los hechos manifestados por la consumidora, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en el CSC, la proveedora no había cumplido con los términos pactados, al no entregar los documentos para la respectiva cancelación de la hipoteca a la consumidora. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora, sino por el contrario, corroboró la negativa a liberar del gravamen al inmueble de la denunciante.

En conclusión, y sobre el fundamento del análisis antes expuesto, de la valoración de la prueba documental que fue incorporada al presente expediente, así como todas las disposiciones legales precitadas aplicables en el presente caso, la conducta de la proveedora denunciada configura la comisión de las dos infracciones que se le imputan, reguladas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC, que establece: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...) m) Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley*”, siendo procedente sancionar a Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. por cada una de las infracciones cometidas, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la señora [REDACTED].

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda

la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

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

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a las normas hayan sido queridas o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia la solicitud de la denunciante, incumpliendo su obligación de prestar los servicios en los términos pactados y además de entregar la cancelación de la hipoteca, y de conforme a las obligaciones y prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de las infracciones graves reguladas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, con base a los principios de legalidad, culpabilidad y proporcionalidad, este Tribunal tomará en cuenta los siguientes aspectos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

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

a. Tamaño de la empresa.

Con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, este Tribunal ha verificado el listado de Grandes Contribuyentes publicado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, de fecha 06/06/2021, en la que se advierte que la proveedora denunciada se encuentra registrada, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa, será considerada como *gran contribuyente*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Impacto en los derechos del consumidor.

En el presente caso, con la comisión de las infracciones administrativas por parte de la proveedora denunciada consistente en “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” y “*Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley*” —reguladas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC—, se ocasionó una afectación directa a la esfera jurídica de la consumidora denunciante, al limitarle arbitrariamente su derecho real de propiedad sobre el inmueble, que la proveedora se ha negado a otorgar la cancelación de la hipoteca, sin fundamento contractual ni legal vigente.

c. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se ha establecido a través de sus resoluciones conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC insta la obligación de las proveedoras de entregar *la cancelación* a los consumidores una vez se haya extinguido la relación contractual —según lo dispuesto en el artículo 26-A de la LPC—; no obstante, como ya se ha mencionado, en el presente caso la proveedora no atendió dicho mandamiento legal.

De lo anterior se desprende que el Banco denunciado es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la LPC. Sin embargo, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., actuó con *negligencia*, pues al haberse extinguido las obligaciones contractuales con la consumidora, se negó a entregar la documentación necesaria para la cancelación de la hipoteca, al no haberse percatado oportunamente que la obligación sobre la cual descansaba dicha negativa, ya había dejado de surtir efectos por el paso del tiempo, pues al haber advertido que la misma ya se encontraba prescrita y no liberar del gravamen el bien, podría atisbarse el dolo y no es el caso, de manera que a juicio de este Tribunal, actuó bajo la creencia de que la obligación estaba vigente, por lo cual se determina que las infracciones fueron cometidas culposamente.

d. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., quien ha cometido las infracciones graves descritas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta transgresora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., cometió las infracciones graves reguladas en el artículo 43 letras e) y m) de la LPC, por: *“e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* y *“m) Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley”*; y de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

Conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *gran contribuyente*, el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue *negligencia* (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la comisión de las infracciones cometidas) y que el incumplimiento de lo contratado y la negativa arbitraria de la proveedora, de entregar la documentación necesaria para la cancelación de la hipoteca, ha causado una afectación económica directa al patrimonio de la consumidora, quien no ha podido ejercer el derecho real de propiedad sobre el inmueble cuyo precio era, en el año 2002 de \$37,434.00 dólares.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. Así, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar **una multa por cada una de las infracciones cometidas** cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos económicos de los consumidores.

Por consiguiente y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “e) *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, una multa de 24 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**; y por

la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC, por: “m) *Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley*”, en relación con los artículos 19 letras b) y h), y 26-A de la misma ley, una multa de 24 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, en concepto de multa, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano VIII de la presente resolución.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, cada una de las multas impuestas representan el **12%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

Finalmente, es importante señalar, que el monto de cada una de las multas anteriormente descritas, se impone de acuerdo a las reglas estipuladas en el artículo 144 de la LPA, respecto del concurso de infracciones, ya que este Tribunal pudo haber considerado como parámetro base para la imposición de las referidas multas el valor actualizado del inmueble cuya disposición ha sido limitada a la consumidora; sin embargo en atención a la disposición precitada se han calculado multas que sumadas, están aún por debajo del precio original del inmueble objeto de la contratación incumplida.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La pretensión de la consumidora es que “(...) *la Defensoría del Consumidor le requiera al Banco Cuscatlán que presente un estado de cuenta de dicho crédito hipotecario número donde se demuestre que ya está pagado y se le entregue la cancelación de la hipoteca*” (sic). En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse*

únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos.* Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, le corresponde a la consumidora, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en el otorgamiento por parte del Banco, de toda la documentación necesaria y suficiente para la tramitación de la cancelación de la hipoteca abierta.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., que restablezca la situación alterada a través de *la efectiva entrega de toda la documentación necesaria y suficiente para la tramitación de la cancelación de la hipoteca abierta* a la consumidora señora [REDACTED] y dar así cumplimiento a las obligaciones de la LPC.

XI. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 4 letra e), 19 letras b) y h), 24, 26-A, 43 letras e) y m), 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 recibidos* el escrito y la documentación presentada por la apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora denunciada (fs. 83-86).
- b) *Sanciónese* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **VIII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Sanciónese* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra m) de la LPC, por: “*Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley*”, en relación con los artículos 19 letras b) y h) y 26-A de la misma normativa, de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **VIII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- d) *Ordénese* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., que restablezca la situación alterada a través de *la efectiva entrega de toda la documentación necesaria y suficiente para la tramitación de la cancelación de la hipoteca abierta* a la consumidora señora [REDACTED], según lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal

certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

- e) *Extiéndase* a la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora *D- [Nombre]*, para las acciones legales que estime convenientes.
- f) *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.
- g) *Notifíquese*.

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.

EV/MP

Secretario del Tribunal Sancionador