 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/1/2019 Hora: 08:26 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1943-13
RESOLUCIÓN FINAL			
Documentos que antecedan:	El día 16/07/2018 se recibió escrito firmado por el licenciado , en calidad de apoderado general judicial de , mediante el cual presenta documentación de folios 52-55, se muestra parte en sustitución de la licenciada , ratificando todo lo actuado por la referida profesional y en el que, además, solicita que este Tribunal aplique lo previsto en el art. 7 letra b) de las Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo del Régimen de la Administración Pública –DTPA– debido a que, a su juicio, desde la entrada en vigencia de la referida normativa hasta el 18/06/2018 ha transcurrido el plazo de noventa días hábiles establecido para dar por finalizado el procedimiento administrativo.		
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La denunciante manifestó que en el mes de julio del año 2013 pagó la cuota correspondiente de la tarjeta de crédito que adquirió con la proveedora, quedando pendiente el pago del saldo de “balance transfer”. Agrega, que, según el estado de cuenta emitido en el mes de agosto del mismo año, tenía un pago mínimo a realizar de \$58.15; sin embargo, efectuó un abono por la cantidad de \$135.00, quedando como saldo el monto de \$306.92, pero al ver el estado de cuenta emitido en el siguiente mes, se percató que el monto abonado a capital había sido de \$125.59, cargando en concepto de intereses la cantidad de \$9.41, situación con la que no está de acuerdo, pues considera que es un monto elevado de intereses.</p> <p>Señaló que el estado de cuenta relacionado reflejó un nuevo saldo a pagar por la cantidad de \$253.18, el cual no es congruente con los abonos realizados, teniendo, además, en el pago requerido un saldo de -\$18.70, razón por la que interpuso el reclamo correspondiente a la proveedora, pero no obtuvo ninguna respuesta.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC– verificar y rectificar el valor abonado a capital en fecha 15/08/2013; asimismo, solicitó aclarar cuál era el saldo real a pagar ya que el saldo negativo reflejado en el estado de cuenta correspondiente generó confusión, respecto de si era o no saldo a favor.			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA			


Se atribuye la posible comisión de la infracción regulada en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito –LSTC–, por efectuar cobros indebidos.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Según consta en el procedimiento –folios 31 y 32–, la licenciada ¹ en calidad de apoderada general judicial de la denunciada, contestó la denuncia en sentido negativo, argumentando, en esencia, luego de pronunciarse sobre la aplicación de cargos y abonos respectivos, que en ningún momento se efectuaron cobros de valores no generados por el uso de la tarjeta de crédito y/o el financiamiento adicional. Para tal efecto, agregó la documentación de folios 34-44.

VI. INCIDENTE

Respecto a la aplicación de las DTPA, solicitada por el licenciado ¹ a folios 48-51, el referido profesional expone que, al haberse agotado dicho plazo sin que se haya emitido una resolución que le ponga fin al procedimiento iniciado en contra de su representada debe declararse la caducidad del procedimiento. En otros términos, solicitó la aplicación retroactiva de las DTPA a aquellos procesos que fueron iniciados antes de la entrada en vigencia de dicha normativa por ser más favorable para el presunto infractor.

En ese sentido, la petición del abogado ¹ : está orientada a que este Tribunal aplique las DTPA a los procesos sancionatorios que se encuentran actualmente en trámite y en los que no se ha emitido y notificado una resolución expresa, es decir, requiere la aplicación de la citada normativa a aquellos casos que fueron iniciados cuando dicha regulación no había entrado en vigencia.

En el Decreto Legislativo N° 760, la Asamblea Legislativa promulgó el día 28/08/2017 la nueva Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa –LJCA–, la que entró en vigencia a partir del 31/01/2018, asimismo se promulgó el Decreto Legislativo 762, en fecha 28/08/2017, que entró en vigencia también el día 31/01/2018, cuerpo legal, de carácter transitorio, que contiene disposiciones administrativas encaminadas a facilitar la aplicación de la LJCA y a complementar garantías de protección jurisdiccional contenidas en la misma.

En atención a lo solicitado, resulta pertinente analizar si es posible aplicar las DTPA a los procedimientos que fueron iniciados antes de su entrada en vigencia de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la referida normativa, es decir, a todos aquellos que fueron promovidos antes del 31-01-2018.

Para tal fin es necesario considerar las disposiciones constitucionales y legales relativas a la vigencia de la ley, así como hacer alusión a ciertos fundamentos jurisprudenciales emitidos por la Sala de lo Constitucional en relación con la vigencia de las normas y con el derecho a la protección no jurisdiccional y, finalmente, relacionar otros casos en los que se ha establecido que los procedimientos deben continuar tramitándose conforme la normativa procesal con la que iniciaron.

1. De manera inicial, debe acotarse que cuando una nueva ley entra en vigencia se deben observar los principios básicos establecidos que rigen en cuanto a sus efectos en el tiempo. Así, la

Constitución de la República –Cr– dispone en el art. 21 que: “Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente. La Corte Suprema de Justicia tendrá siempre la facultad para determinar, dentro de su competencia, si una ley es o no de orden público”.

Del mismo modo, resulta pertinente señalar, por una parte, lo previsto en el art. 6 del Código Civil –CC– en el que claramente se establece lo siguiente: “La ley obliga en el territorio de la República en virtud de su solemne promulgación y después de transcurrido el tiempo necesario para que se tenga noticia de ella”; y, por otra parte, lo dispuesto en el art. 9 inc. 1º del citado cuerpo legal, el cual estipula: “La ley no puede disponer sino para lo futuro y no tendrá jamás efecto retroactivo”.

2. A. La jurisprudencia de la Sala de Constitucional en la *Inconstitucionalidad 43-2013 de fecha 22-08-2014*, afirmó que la vigencia presupone la validez e implica que las normas jurídicas son potencialmente aptas para regular las situaciones subsumibles en su supuesto de hecho. Pero este efecto solo se produce si la norma ha sido publicada y el período de su vacancia ha concluido. Por esta razón es que el ámbito temporal de las normas es el intervalo de tiempo durante el cual una norma jurídica pertenece al ordenamiento jurídico y es susceptible de ser aplicada. La vigencia de una norma jurídica inicia desde el momento de su publicación o difusión oficial del cuerpo normativo que la contiene y finaliza cuando es derogada. En consecuencia, la fecha de publicación (más el lapso de *vacatio legis*) determina el inicio del “ámbito temporal de validez”. A partir de ese momento es que los preceptos normativos se vuelven jurídicamente aplicables, esto es, de obligatoria observancia.

B. Por otra parte, la referida Sala en la *Inconstitucionalidad 71-2010 de fecha 07-02-2014*, afirmó que ante la emisión de un nuevo régimen procesal —jurisdiccional o administrativo—, debe tenerse en cuenta que, dada la naturaleza de las normas mencionadas, se consagra un principio general del derecho procesal: la aplicación inmediata de las leyes de este contenido.

En tal sentido, el procedimiento, al ser una progresión de actos decisorios concatenados, no se instituye en sí mismo como una situación inalterable sino como una secuencia jurídica que admite la aplicación de las nuevas disposiciones instrumentales cuando éstas entran en vigencia; claro está, teniendo en cuenta que aquellas actuaciones que ya se han cumplido bajo el régimen procesal anterior, sean respetadas y adquieran firmeza (con la finalidad de dar seguridad a los administrados, por la necesidad de generar estabilidad jurídica y de tornar intangibles los derechos adquiridos).

Sostiene en la referida resolución, que la controversia se genera a partir de aquellas actuaciones que no se han agotado al momento de entrar en vigencia una regulación del proceso o procedimiento de que se trate; y, por supuesto, la multiplicidad de fases por cumplir —pruebas, comunicaciones procesales, incidentes, entre otros— podrían resultar afectadas, por lo que es necesario adoptar criterios para superar tales incidencias.



Manifiesta la citada Sala que, ante la modificación del régimen procesal para regular procesos jurisdiccionales o administrativos, es necesario asentar pautas de cómo generar el tránsito de legislación, lo que idealmente debe ser consignado en la nueva ley.

En todo caso, la línea doctrinaria y jurisprudencial que define una tendencia generalmente aceptada y con muy pocas variaciones alrededor del punto, esto es, *la ley nueva relativa al trámite de los procesos o procedimientos gobierna todo litigio presente o futuro y desde el mismo momento de su vigencia*—en términos generales—; exceptuando aquellos iniciados bajo el imperio de la ley anterior y algunas precisas actividades procesales o trámites que la propia disposición excluye o somete a un tratamiento específico.

Asimismo, razona la Sala que la vigencia de la ley procesal en el tiempo para las normas concernientes a la sustanciación y a la formalidad del trámite, **con respecto a los términos que hubieren empezado a correr, y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, se rigen—de acuerdo con la línea apuntada— por la ley vigente al tiempo de su iniciación.**

C. También, el referido Tribunal afirmó en la sentencia de Habeas Corpus 152-2009, de fecha 07-05-2010 que, si bien la regla general es la aplicación inmediata de las normas, y sus efectos serán desplegados hacia futuro; en algunos casos, surgen circunstancias que, en aras de garantizar de manera óptima los derechos fundamentales de los justiciables, precisan efectuar un análisis particular en cuanto a la norma que ha de aplicarse para resolver la cuestión, pues en algunos supuestos la aplicación de una nueva norma puede reñir con otros intereses constitucionales, cuya preservación requiere de una ponderación específica, a efecto de escoger la norma que resguarde de mejor manera todos los intereses constitucionales concernidos.

De lo anterior se colige que, si bien el legislador posee plena facultad de configuración normativa, y por tal razón, cada supuesto de hecho a resolver por las autoridades, ha de dirimirse conforme a la normativa vigente al momento de su ocurrencia; los dictados legislativos no pueden afectar situaciones de hecho consumadas con anterioridad a la modificación de la norma; e incluso tampoco pueden extenderse a aquellas situaciones jurídicas no consolidadas pero que objetivamente estén prontas o inmediatas a consumarse; pues la seguridad jurídica se ve afectada cuando la nueva ley incide en la adquisición de un derecho cuya situación jurídica presentaba un razonable nivel de proximidad o inminencia.

Así, en la referida resolución la Sala consideró que, en caso de suscitarse un conflicto de leyes en el tiempo debido a la derogatoria o modificación de una o varias normas, las autoridades correspondientes deberán de aplicar la norma vigente al momento de resolver el asunto concreto, siempre que, ello no afecte la seguridad jurídica de los involucrados. A ese respecto, insistió en que la afectación derivada de la derogatoria de una norma podría colisionar con la seguridad jurídica, únicamente en caso de haberse consumado materialmente el supuesto contemplado por la norma que pierde vigencia, o bien, cuando se esté muy próximo a su acaecimiento; pues en materia de protección

constitucional, se salvaguardan aquellas situaciones jurídicas definidas y no aquellas que tan solo configuran meras expectativas.

D. Del mismo modo, la jurisprudencia constitucional ha sostenido —verbigracia en la sentencia de Inconstitucionalidad 40-2009, de fecha 12/11/2010— que el derecho a la protección jurisdiccional fue instaurado con la finalidad de asegurar la eficacia de los derechos fundamentales, al permitirle a su titular reclamar válidamente ante los entes jurisdiccionales, frente a actos de particulares o estatales que atenten contra tales derechos. Asimismo, se sostuvo que la protección jurisdiccional se manifiesta mediante cuatro grandes rubros: i) el acceso a la jurisdicción; ii) el proceso constitucionalmente configurado o debido proceso; iii) el derecho a una resolución de fondo, justificada y congruente; y iv) el derecho a la ejecución de las resoluciones. A su vez, con el concepto de debido proceso o proceso constitucionalmente configurado se quiere hacer alusión a un proceso equitativo, respetuoso a los derechos fundamentales de los sujetos partícipes, que se agrupa y se desdobra en un haz, de garantías que cobran vigencia en todos los órdenes jurisdiccionales y en las diferentes etapas de un proceso, estos son: los derechos de audiencia, defensa, a recurrir y la presunción de inocencia.

Todas esas manifestaciones de la protección jurisdiccional, tal como se sostuvo en la sentencia de Amparo 1052-2008, de fecha 16-03-2011, también son predicables —con todas sus implicaciones— al derecho a la protección no jurisdiccional —protección en la defensa por entes no jurisdiccionales—.

3. A. Por otra parte, resulta pertinente reseñar lo ocurrido a los procesos en trámite conforme el derogado Código de Procedimientos Civiles, en la fecha que entró en vigencia el Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM—. Y es que, la nueva normativa contenía una disposición que definía qué se haría con los procesos, procedimientos y diligencias que estuvieren en trámite al momento de entrar en vigencia la nueva ley (art. 706 CPCM). En otros términos, en tales casos la nueva normativa resolvía los posibles conflictos que pudieran surgir.

Así, a partir de dicha disposición, se podía concluir que aquellos procesos contenciosos, procedimientos varios y diligencias judiciales no contenciosas se les continuaría aplicando la ley procesal derogada con la cual comenzaron a tramitarse hasta su conclusión.

B. Además, en materia de competencia de la Defensoría del Consumidor, el art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor —LPC— estableció que los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia la referida ley debían seguir tramitándose hasta su terminación, de conformidad con la LPC derogada.

Sobre la referida disposición legal, la Sala de lo Constitucional en la citada Inconstitucionalidad 71-2010, consideró que la nueva normativa consignó un régimen de transición, en tanto dispuso que todos los procedimientos iniciados al amparo de la ley anterior seguirían siendo tramitados de conformidad con dicha ley.

En tal sentido, afirmó que lo único que hacía la interpretación auténtica impugnada era garantizar, ante la desaparición por derogación del ente encargado de los procedimientos en la ley anterior, que los



casos aun en trámite podían finalizar, al amparo del mismo régimen, sustanciados por un nuevo tribunal creado por la nueva ley.

4. A partir de las disposiciones normativas y las consideraciones jurisprudenciales antes citadas, este Tribunal estima que, frente a la entrada en vigencia de las DTPA pueden adoptarse distintas posiciones respecto a su aplicación. Así, podría optarse por la aplicación inmediata de la nueva norma procesal a todos los procesos iniciados con posterioridad a la entrada en vigencia de la misma, es decir, hacer una aplicación hacia el futuro, o aplicar la nueva ley a todos los casos que se encuentran actualmente en trámite, con independencia de la fecha de su inicio, que es —básicamente— la postura adoptada y propuesta por el abogado de Y es que, el referido profesional solicita la aplicación del art. 7 de las DTPA al procedimiento iniciado en contra de su representada por la señora

En ese orden de ideas, este Tribunal estima que el criterio que debe aplicarse frente a la entrada en vigencia de las DTPA es que estas gobiernan o deben aplicarse a todo litigio presente o futuro y desde el mismo momento de su vigencia —en términos generales—; exceptuando aquellos procedimientos iniciados bajo el imperio de la ley anterior.

Ello, en virtud de que dichas disposiciones transitorias no establecieron de qué manera serían aplicadas una vez entraran en vigencia, es decir, el referido decreto omite regular expresamente si será aplicable a los procesos iniciados antes de su entrada en vigencia o si estos deberán concluir conforme a la normativa procesal con la que fueron iniciados. En otros términos, el citado decreto no determina si las DTPA serán o no aplicables a los procedimientos ya iniciados a la fecha en que entró en vigencia dicha normativa (31-01-2018).

Por otra parte, debe acotarse que la LPC, si bien dispone la obligación de resolver sobre los procedimientos sometidos a conocimiento de este Tribunal, no establece un plazo máximo de tramitación, ni incorpora disposición alguna relativa a la figura de la caducidad como modo de extinción del proceso que tiene lugar cuando en él no se cumple acto de impulso alguno durante los plazos establecidos por la ley.

Aunado a lo antes acotado, debe tomarse en cuenta que en el procedimiento administrativo sancionador cuya tramitación está conferida a este Tribunal concurren dos intereses en juego: el del denunciado o presunto infractor y el de los consumidores, en cuya protección ejerce el Estado su poder de imperium.

Teniendo en cuenta lo establecido en las citadas disposiciones transitorias y ponderando los intereses en juego, este Tribunal estima que *no procede* la aplicación de los plazos establecidos en las DTPA y la consecuencia jurídica prevista ante su incumplimiento —caducidad— a casos iniciados antes de la vigencia de las mismas. En consecuencia, los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentran en trámite, es decir, aquellos ya iniciados al momento de la entrada en vigencia de aquellas, deberán seguir tramitándose hasta su terminación, de conformidad a lo establecido en la LPC.

Y es que, la aplicación inmediata de las citadas disposiciones implicaría la terminación masiva de expedientes que, en muchos casos, están en fase de resolución final lo que, en definitiva, afectaría el derecho del administrado a obtener una resolución motivada y congruente –como manifestación del derecho fundamental a la protección no jurisdiccional–, pues la solicitud del abogado de la proveedora busca que tales disposiciones se apliquen de manera automática, sin considerar que con dicha interpretación podrían afectarse los intereses de los consumidores.

Además, este Tribunal está obligado a respetar los derechos fundamentales e intereses legítimos de la persona, de manera que estos no resulten lesionados por actuaciones arbitrarias de la Administración. Por ello, se debe velar porque todo procedimiento administrativo que pueda finalizar con la imposición de algún tipo de sanción, se lleve a cabo de forma objetiva, teniendo como finalidad la solución más justa y acorde a la verdad de los hechos investigados, objetivo que puede alcanzarse sustanciando hasta su completa terminación los procesos que ya se encuentran en trámite.

Asimismo, no existe duda respecto a la aplicación de las DTPA a los procesos que se hayan iniciado una vez éstas entraron en vigencia, es decir, a aquellos que fueron promovidos con posterioridad al 31/01/2018, sin embargo, se reitera, que este Tribunal estima que no está habilitado para aplicar las mismas a los procesos iniciados previo a su entrada en vigencia, puesto que el decreto en referencia no determinó que sus efectos se retrotraerían a los procesos en trámite, es decir, no incorporó una habilitación expresa para incidir en los mismos y, además, porque tal interpretación afectaría el cúmulo de procesos ya iniciados y que se encuentran pendientes de emitir una resolución definitiva, dejando en posición de desventaja a los consumidores.

Desde esa perspectiva y sobre la base de lo expuesto en párrafos anteriores, no es posible la aplicación de las DTPA en el caso que nos ocupa, pues el mismo fue iniciado por este Tribunal, de acuerdo al procedimiento establecido en la LPC –art. 52 inciso 2º de la LSTC–, en fecha 03/12/2013, contra _____, a quien se le atribuye la conducta que encaja presuntamente en la infracción prevista por el art. 40 letra a) de la LSTC.

Al respecto, se concluye que, si bien el abogado de la proveedora afirma que en aplicación de las referidas disposiciones el presente procedimiento ha caducado por haber transcurrido el plazo de noventa días hábiles sin haber dictado una resolución expresa, se aprecia que, para el caso de mérito, este Tribunal está imposibilitado para la aplicación de las referidas normas.

En tal sentido, considerando que el presente caso debe continuar tramitándose conforme a la normativa procesal de acuerdo a la cual fue iniciado –LPC–, este Tribunal debe declarar *sin lugar* la solicitud efectuada por el apoderado de la proveedora.

VII. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El artículo 40 letra a) de la LSTC tipifica como infracción grave *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados*



por el tarjetahabiente”.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

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.

En síntesis, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la LSTC, 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 tarjetahabiente 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.

VIII. 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 infracción consignada en el artículo 44 letra d) de la LPC.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

B. Mediante la fotocopia simple del contrato de apertura de crédito rotativa o en cuenta corriente asociada a la emisión y uso de tarjeta de crédito con terminación en número (folios 40-44) suscrito en fecha 27/03/2013, se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora _____ y la proveedora denunciada. Entre las cláusulas del contrato relacionado, que importan para el análisis del caso particular, se destacan las siguientes:

4) DESTINO Y USO DE DISPONIBILIDAD (...) El tarjetahabiente podrá disponer del monto inicial o de sus futuros incrementos hasta el límite máximo establecido en la cláusula anterior, de las siguientes formas: C) Disposición de fondos o pagos efectuados por la compra de bienes o servicios que el Tarjetahabiente adquiera o reciba de personas o empresas afiliadas a VISA dentro del sistema de tarjetas de crédito, bajo la modalidad conocida como "intrafinanciamiento". El intrafinanciamiento es una forma de disponer o de hacer uso de la Apertura de Crédito, con la particularidad que los fondos que se disponen de esta forma, están sujetos a condiciones de plazo, tasas y/o forma de pago diferentes a las condiciones que aplican a las compras o retiros usuales y que se detallan en el presente contrato (...).

6) LUGAR E IMPUTACIÓN DE PAGOS: (...) En caso que el pago sea en exceso al pago mínimo establecido en el estado de cuenta, quedará a opción del Tarjetahabiente decidir a cuál de las deudas abonar, situación que no le exime de su obligación de pago de todas las cuotas de los créditos adquiridos bajo las modalidades antes dichas. (...).

Por otro lado, consta la certificación de los estados de cuenta correspondientes a los meses de julio a octubre del año 2013 (folios 35-39) y la fotocopia simple del comprobante de pago por \$135.00 realizado en fecha 15/08/2013 (folios 5 y 34), vinculados a la tarjeta de crédito relacionada, mediante los que se demostraron, entre otros aspectos, la aplicación de los cargos y abonos realizados en los meses antes citados, que guardan relación con los hechos denunciados, así como los respectivos saldos pendientes.

Con la misma documentación también se comprobó que la consumidora, efectivamente contaba con un financiamiento adicional –intrafinanciamiento–, identificado con el número de referencia con _____ pagadero mediante cuotas mensuales de \$58.15, que se cargan automáticamente a la tarjeta de crédito cada 24 de mes.

En atención a la inconformidad de la consumidora con la aplicación del pago de \$135.00, a folios 16 y 19 consta la respuesta brindada por una empleada de la denunciada, según la cual, ante la falta de indicación de la consumidora, el abono en referencia fue aplicado en su totalidad al saldo de tarjeta y no al intrafinanciamiento; por lo que en fecha 02/09/2013 se procesó la corrección del abono bajo los números de referencia 120378 y 32916980, tal como se acreditó en el estado de cuenta de folio 38.

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En cuanto a la conducta atribuida –artículo 40 letra a) de la LSTC–, la proveedora denunciada tenía prohibido efectuar cobros que no cuenten con un respaldo legal ni contractual.

En razón de los hechos probados y analizadas las condiciones establecidas en la documentación relacionada, este Tribunal procedió a verificar la aplicación de los pagos efectuados por la consumidora,



incluido el de fecha 15/08/2013 por la cantidad \$135.00, para lo cual se tomó en cuenta la respectiva amortización del capital adeudado tanto en el saldo de tarjeta de crédito como en el intrafinanciamiento, a partir del estado de cuenta con fecha de corte 24/07/2013 hasta el de fecha 24/10/2013, todo a la luz de lo dispuesto en el contrato y en el artículo 18 letra d) de la LSTC.

Así, luego de examinar cada uno de los cargos y abonos efectuados entre las fechas de corte en referencia, se identificó que el pago de \$135.00 fue aplicado exclusivamente al saldo de tarjeta de crédito, con el cual se amortizó \$116.30, equivalentes a 2 cuotas del intrafinanciamiento (\$58.15 cada una); la primera, descargada en la tarjeta en fecha 24/07/2018 y la segunda, que pasó formar parte del saldo de tarjeta en la fecha de corte 24/08/2013 –exigible hasta el 19/09/2013, en caso de reflejarse como saldo pendiente–, resultando en consecuencia, un saldo a favor en la tarjeta de \$18.70, mientras que en el intrafinanciamiento se reflejó un saldo pendiente de \$253.18.

Posteriormente, a folio 38 se analizó la corrección del pago en referencia, distribuyéndose el valor de \$135.00 así: \$58.15 destinados a saldo de tarjeta y \$76.85 al saldo de intrafinanciamiento, de manera que el saldo de este último se disminuyó a \$120.71 y saldo de tarjeta creció a \$116.30, como consecuencia de no verificarse ningún pago en el estado de cuenta de folio 38 y de la suma de 2 cuotas de intrafinanciamiento generadas en fecha 24/08/2013 y 24/09/2013.

Expuesto lo anterior, este Tribunal no determinó la existencia de cobros indebidos en el periodo analizado.

Finalmente, se señala que de los hechos denunciados y la documentación relacionada en el presente procedimiento, no fue posible establecer ninguna indicación de la consumidora, respecto de a qué cuenta (tarjeta de crédito o intrafinanciamiento) deseaba abonar la cantidad pagada en exceso al pago mínimo requerido –\$58.15– en el estado de cuenta de folio 36, por lo que, la conducta de la proveedora, tanto al aplicar el pago de \$135.00 en la forma efectuada en fecha 15/08/2013 como en su correspondiente corrección en fecha 02/09/2013, no implicó cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, razón por la cual, es procedente *absolver a* . de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

X. DECISIÓN

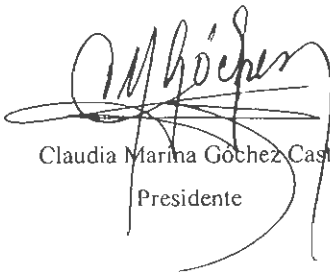
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 7 letra b) de las DTPA; 83 letra b), 146 y 147 de la LPC; 18 letra d), 36 inciso segundo y 40 letra a) de la LSTC, en uso de las facultades que la ley le confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

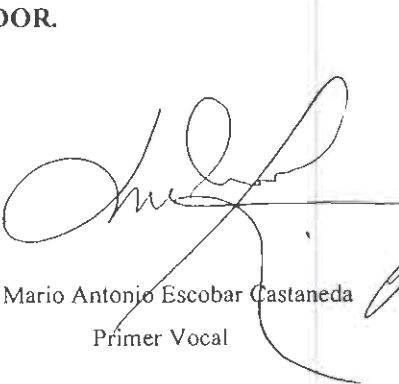
a) *Tener* por recibido el escrito firmado por ; apoderado general judicial de ; en sustitución de la licenciada , así como la documentación que con el mismo se anexa; y *tener* por ratificado todo lo actuado por la referida profesional.

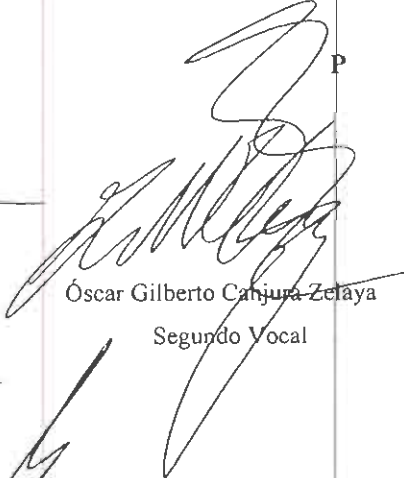
b) <i>Declarar sin lugar la caducidad solicitada por</i>	<i>a través de su</i>
apoderado	
c) <i>Absolver a</i>	de la infracción al artículo 40 letra a) de la LSTC.
d) <i>Tomar nota de la dirección, medio electrónico y personas comisionadas por el apoderado de</i>	la proveedora para recibir notificaciones.
<i>Notifíquese.</i>	

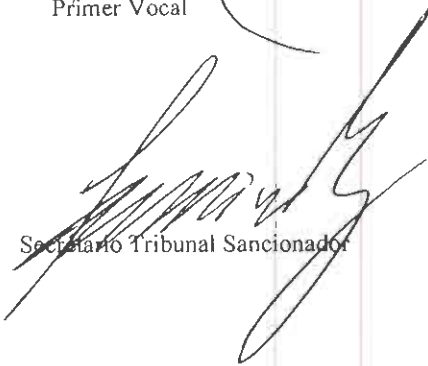
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente: Revocatoria.	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

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


Claudia Marina Gómez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

