 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 06/12/2021</b> <b>Hora: 08:00 a. m.</b> <b>Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 560-2018</b>
---	-----------------------------	---	-----------------------------

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Denunciante:

Proveedora denunciada: Scotiabank El Salvador, S.A.

**II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.**

En fecha 05/12/2017, el denunciante interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó ser titular del préstamo identificado bajo la referencia número otorgado en fecha 20/12/2013 para el plazo de 360 meses, por un monto de \$197,600.00 dólares con una tasa de interés nominal variable de 7.5% y una cuota mensual de \$1,461.59 dólares. Siendo el caso que, en octubre del año 2017, se percató que la proveedora había incrementado su tasa de interés al 8.25% anual, situación que no le fue notificada de forma previa e individualizada por la misma, acotando que ésta tampoco agotó todos los canales de comunicación que le permitieran establecer contacto con el denunciante, con lo cual no está de acuerdo, ya que no se pudo identificar la variación de forma oportuna, generándose así una afectación en su contra, por acumulación de saldo al vencimiento del plazo.

Asimismo, en fecha 06/12/2017, 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 —folios 56 y 57—; instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 13/12/2017 (folio 59), la proveedora manifestó literalmente lo siguiente: (...) *El crédito fue otorgado en fecha 20/12/2013 y nació con una tasa de interés del 7.50%, a lo largo del plazo el crédito a tenido únicamente una variación de tasa de intereses y fue al 8.25% a partir del 13/01/2017, por lo que se revisó el crédito y no se identifican cobros indebidos, ni malas aplicaciones al mismo (...).*

Posteriormente en fecha 17/01/2018 (folio 66), el denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del Consumidor iniciará las diligencias de conciliación.

En ese sentido, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se remitió el expediente desde aquella dependencia hacia esta sede, por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria (folio 86), recibándose en este Tribunal Sancionador en fecha 16/03/2018.

**III. PRETENSIÓN PARTICULAR.**

*"El consumidor solicita que el proveedor realice los ajustes correspondientes que resulten de aplicar de forma retroactiva a partir de la modificación unilateral a la fecha, al tasa de interés pactada ya que*

*el proveedor ha incumplido con la obligación de notificar cualquier incremento de tasa de interés de manera directa y por escrito al consumidor con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad debe realizar de acuerdo con el Art. 64 de Ley de Bancos; por lo que se considera que el proveedor a omitido brindar información oportuna tal como lo establece el Art. 4 lit. c) de la LPC en relación con el Art. 44 lit. e) de la LPC y Art. 20 inc. 4 y 5 de la NPB4-46, además del art. 19 lit. a) en relación al Art. 44 lit. d) de la LPC. Adicionalmente se solicita se le informe detalladamente de que manera son calculados los intereses de su crédito tal como lo establece el Art. 4 lit. c) de la LPC en relación con el Art. 44 lit. e) de la LPC.(sic)”.*

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio —folios 135-137—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”* en relación a la obligación especial que posee la proveedora denunciada, regulada en el artículo 19 letra a) de la misma ley —Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros— que consigna: *(...) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...), y a lo dispuesto en el artículo 20 de las Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros —NPB4-46—, el cual desarrolla los “Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable”, estableciendo específicamente en sus incisos 4° y 5°: (...): Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos. En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente.*

En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, **y conforme a la Ley**, así como, calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas, *sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letras a) y f) de la LPC.*

## V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 28/01/2021 —folios 140-142—, se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada, a través del cual sostuvo que su mandate si notificó el incremento de interés oportunamente, aclarando que contaban con elementos suficientes para realizar la notificación de la carta de aumento de interés a la dirección que el consumidor no reconoce como su domicilio, pues la solicitud que el denunciante alega “erradamente fue llenada”, contiene una declaración jurada firmada por el mismo, a través de la cual declaró que los datos que en ella se proporcionaban eran fidedignos, reiterando que a pesar de la incongruencia que reclama el consumidor, la proveedora ha actuado de manera diligente y respetuoso de las normativas relacionadas en el romano II de su escrito, pues se notificó el incremento de interés con el tiempo de anticipación de ley, a la dirección proporcionada por los deudores.

Asimismo, solicitó aclaración de resolución respecto del plazo de diez días hábiles otorgado para presentar sus argumentos de defensa, lo cual fue aclarado mediante resolución de fecha 23/03/2021 —folios 148 y 149—, misma en la que se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, etapa en la que se presentó en fecha 15/04/2021 —folios 188-190—, el escrito firmado por el licenciado

quien en su calidad de apoderado general judicial, reforzó los argumentos antes referidos y ofreció prueba documental, detallando los hechos que pretendía probar con la misma.

2. En fecha 09/04/2021 —folios 153-155—, se recibió escrito suscrito por el licenciado, en su calidad de denunciante, mediante el cual manifestó en síntesis que la proveedora en otras oportunidades y en asuntos relacionados al crédito objeto de reclamo, se ha comunicado con su personas vía telefónica o por correo electrónico, por lo que si ésta hubiese tenido la intención de notificar en legal forma el aumento lo hubiera hecho por esa vía y no en la dudosa e inexistente notificación presencial argumentada, por ello, solicita como medio probatorio, además de la prueba documental, la realización de prueba pericial en la solicitud de crédito por no corresponder a su letra y en el comprobante de entrega de la carta de cambio de tasa de interés.

En virtud de lo anterior, mediante resolución de fecha 29/04/2021 —folios 210 y 211—, se informó al consumidor que podría presentar los dictámenes periciales que estimara pertinentes a efectos de comprobar que la letra que consta en la solicitud de crédito, así como la firma del acuse de recibido de la notificación del cambio de interés no correspondían al mismo, otorgando para tal efecto el plazo de diez días hábiles; no obstante, en fecha 07/05/2021 —folios 215 y 216— presentó escrito en el que

acotaba que la prueba pericial solicitada eran realizadas por personal especializado de la Policía Nacional Civil, entidad que posee el equipo pertinente para ello.

Por lo anterior, mediante resolución de fecha 23/08/2021 —folios 218 y 219— este Tribunal libró oficio a la División de Policía Técnica y Científica de la Policía Nacional Civil, a efecto de que dicha institución programará la realización de una prueba pericial caligráfica, mediante la utilización de técnicas grafológicas con el fin de realizar un análisis sobre la autoría y veracidad de la escritura y de firma en los documentos contractuales impugnados por el consumidor denunciante, en los términos ahí detallados, señalando en resolución de fecha 28/09/2021 —folio 225—, las ocho horas con treinta minutos del día 05/10/2021, como fecha para la realización de toma de muestras de firmas y escritura manuscrita, aclarando el lugar en el que debían presentarse y los requisitos que debían cumplir las partes para la correcta ejecución de la misma.

3. Por último, la proveedora denunciada mediante escrito presentado en fecha 04/10/2021 —folios 230-234— alegó la caducidad del procedimiento y la consecuente prescripción de la acción sancionatoria, adjuntando la solicitud de créditos original cuya letra, según lo expuesto por el consumidor denunciante, no le pertenece, argumentos que fueron declarados sin lugar por los motivos ampliamente desarrollados en resolución de fecha 16/11/2021 —folios 237-242—, misma en la que además, se libró un segundo oficio a la División de Policía Técnica y Científica de la Policía Nacional Civil para que en el plazo de cinco días hábiles rindiera informe del resultado de la diligencia llevada a cabo el 05/10/2021, el cual fue notificado en fecha 19/11/2021 según consta a folio 243, sin embargo, transcurrido el plazo establecido para tal efecto, no se ha recibido informe alguno.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio - certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina*

previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son 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**". (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 han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

- i) Fotocopia simple de documento de fecha 09/12/2013, en el que se consignan las condiciones en que la proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A. aprobó el préstamo de vivienda a favor del señor \_\_\_\_\_ por un monto de \$197,600.00, asignado a la referencia con terminación en número \_\_\_\_\_, el cual incluye el plazo, forma de pago, condiciones especiales y obligaciones de la denunciante, entre otras (folios 156-159);
- ii) Fotocopias simples de estados de cuenta del crédito a nombre del denunciante, asignado a la referencia con terminación en número \_\_\_\_\_ emitidos por *Scotiabank* El Salvador, S.A. con fechas de cortes de saldo del 21/08/2017 —folios 9 y 10—, 19/07/2018 —folios 161 y 162— y 23/05/2019 —folio 160—, en los que constan los históricos de pagos efectuados en los períodos ahí consignados.
- iii) Fotocopia simple de comprobantes de pago emitidos por *Scotiabank* El Salvador, S.A. a nombre del denunciante durante los meses de noviembre y diciembre del año 2015 (folios 24 y 25), enero a diciembre del año 2016 (folios 18-24), enero a noviembre del año 2017 (folios 11-18) con los cuales ampara los pagos efectuados al número de préstamo con terminación en número \_\_\_\_\_, y en los que consta que el porcentaje cobrado en concepto de intereses corrientes durante el período de noviembre del año 2015 al mes de \_\_\_\_\_

diciembre del año 2016 era de 7.50%, siendo el nuevo porcentaje de interés corriente a partir del mes de enero a diciembre de 2017 de 8.25%.

- iv) Fotocopias simples de escritura pública de Primera Hipoteca Abierta otorgada por los señores \_\_\_\_\_ a favor de *Scotiabank* El Salvador, S.A. —folios 91-97— y de escritura pública de Compraventa, Primera Hipoteca Abierta y Línea No Rotativa otorgada por *Scotiabank* El Salvador, S.A. a favor de los señores \_\_\_\_\_ —folios 98-108—, ambos documentos de fecha 20/12/2013, en los que constan las condiciones y términos de dichas operaciones contractuales.
- v) Fotocopia simple de carta emitida por *Scotiabank* El Salvador, S.A. en fecha 23/12/2016 — folio 158—, mediante la cual le informan al consumidor denunciante que su crédito con referencia \*\*\*\*\*3971 tendrá un incremento del 0.75% a su tasa de interés nominal anual, aclarando que, si bien la cuota mensual no sería modificada, se generaría una porción de capital que se acumularía al vencimiento del plazo del crédito, y que, si no estaba de acuerdo con tal situación, podría acercarse a cualquier agencia para modificar su cuota mensual de acuerdo a las nuevas condiciones y en el plazo originalmente estipulado.
- vi) Fotocopia simple de solicitud de créditos emitida por *Scotiabank* El Salvador, S.A. suscrita por el consumidor denunciante en fecha 14/11/2013 —folios 235 y 236—, en la que se detalla la información personal del mismo.

## 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 44 letra d) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*” en relación a la obligación especial que posee la proveedora denunciada, regulada en el artículo 19 letra a) de la misma ley —Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros— que consigna: *(...) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte, que de conformidad a lo consignado en el documento de folios 156-159 y en la cláusula VII) del contrato de folios 98-108, **la tasa de interés pactada era de 7.50% anual ajustable y pagadera mensualmente, revisable a opción del Banco, manteniendo un diferencial máximo de hasta diecinueve puntos porcentuales con relación a la tasa de referencia publicada por el Banco que en la actualidad es del veintiséis por ciento** —el resaltado es nuestro—, tasa que se mantuvo durante los meses de

noviembre-diciembre del año 2015 (folios 24 y 25) a enero-diciembre del año 2016 (folios 18-24), sufriendo un aumento en su porcentaje al 8.25%, a partir del mes de enero del año 2017 según comprobantes de pago de folios 11-18; en consecuencia, existe certeza que la proveedora realizó un incremento en la tasa lo cual fue aceptado por el consumidor al suscribir el contrato de compraventa, primera hipoteca y línea no rotativa.

Ahora bien, el consumidor reclama que la proveedora no le notificó en legal forma el referido aumento en la tasa de interés en cumplimiento a la normativa aplicable, alegando que la firma de por recibido plasmada en el comprobante de entrega de folio 159 no corresponde a su puño y letra, razón por la cual solicitó la realización de la prueba pericial caligráfica en la solicitud de crédito de folios 167 y 168 y el comprobante antes referido, diligencia que fue solicitada a la División de Policía Técnica y Científica de la Policía Nacional Civil —resolución de folio 218—, la cual quedo programada para el día 05/10/2021, según resolución de fecha 28/09/2021, folio 225.

Al respecto, es importante mencionar que en la resolución de folio 225, se consignó *que la parte que tenía en su poder los documentos requeridos para dicha prueba, debía presentarlos en original en el lugar establecido para la toma de muestras de firmas y escritura manuscrita*; no obstante lo anterior, el apoderado de la proveedora denunciada, adjuntó al escrito presentado en este Tribunal en fecha 04/10/2021, la solicitud de créditos en original —folios 235 y 236—, documento que debía presentarse en la División de Policía Técnica y Científica de la Policía Nacional Civil para su análisis, informe que a esta fecha aún no ha sido recibido en esta Sede a pesar del requerimiento efectuado en resolución de folios 237-243.

Por lo anterior, se advierte que *no se ha agregado al expediente, el respectivo informe en el que conste, luego de haber efectuado el análisis de la firma y de la escritura manuscrita en los documentos contractuales impugnados por el consumidor denunciante, que la letra de la solicitud de crédito y la firma del comprobante de entrega no son veraces por no corresponder a la autoría del denunciante, licenciado*

en consecuencia, en el caso particular, de los elementos probatorios presentados en el procedimiento, no es posible determinar con certeza que la proveedora incrementó la tasa de interés sin la notificación efectiva y previa al consumidor, ya que no se comprobó la falsedad de la caligrafía plasmada en la solicitud de crédito y de la firma en el comprobante de entrega de la carta de aumento de la tasa conforme a lo reclamado por el denunciante.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción*

*plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo, haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente ni de los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada, es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos negligente en el incremento de la tasa de interés sin notificación previa objeto de reclamo; por consiguiente, en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable a la denunciada, y *absolver* a la proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

#### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 19 letra a), 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 19 letra a), ambos de la LPC por: (...) *cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...).*
- b) *Absuélvase* a la proveedora *Scotiabank* El Salvador, S.A., de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VII** de la presente resolución.



c) *Notifíquese.*

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

CM/MP



Jose Leoisick Castro  
Presidente

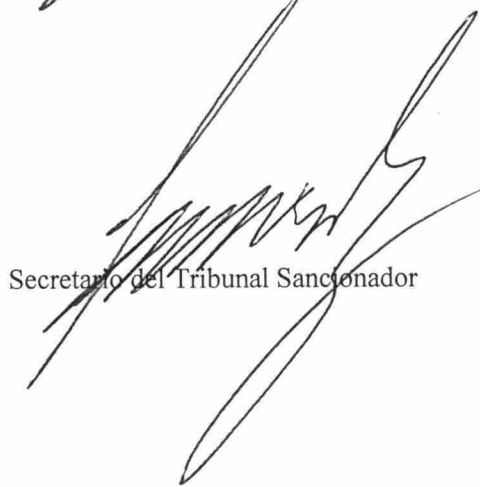


Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador