


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, según lo establecido en el Art. 4 letras "f" y "g" de la Ley para la Protección de Datos Personales; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Arts. 6 letra "f" y 24 de la LAIP.

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR.</b>	Fecha: 27/11/2024. Hora: 09:45 a.m. Lugar: distrito de San Salvador.	Referencia: 257-2024.
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor—en adelante, Presidencia—.		
Proveedora denunciada:	<b>GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V.</b> (NIT: _____)		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso en su denuncia, que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, a lo regulado en el artículo 12-A de la Ley Contra la Usura —en adelante LCU—, y como institución encargada de verificar la observancia de lo dispuesto en esta última normativa, en lo que respecta a los proveedores de servicios financieros que no son regulados y/o supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero —en adelante SSF— requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., <i>por el presunto incumplimiento a la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia conforme a lo estipulado en el artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU.</i> Dicha proveedora, según documentación agregada al expediente, está registrada en el Banco Central de Reserva de El Salvador —en adelante BCR— bajo el código</p> <p>La denunciante tuvo noticia del supuesto incumplimiento a la obligación prevista en la LCU, mediante carta emitida por el Presidente del BCR en fecha 22/09/2023 (fs. 7-8), junto con otra nota complementaria que data del 14/11/2023 (fs. 10), mediante las cuales remitió el listado de los proveedores no supervisados por la SSF que se encontraban registrados en el BCR y que no habían cumplido con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia correspondiente a los meses desde <i>febrero a mayo del 2023</i>, entre los cuales se encontraba señalada la proveedora denunciada por tal omisión.</p> <p>Finalmente, en la denuncia se indicó que con el documento denominado "<i>Informe de Proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero identificados por el Banco Central de Reserva con incumplimiento a la Ley Contra la Usura por no remitir la información de sus operaciones de crédito, 21er cálculo de Tasas Máximas Legales –TML- vigentes de julio a diciembre del 2023</i>" (fs. 3-5) y su ANEXO 1 denominado: "<i>Acreedores no supervisados por la SSF, que no remitieron la información de las operaciones de crédito de los meses entre diciembre del 2022 y mayo de 2023 al BCR, para el establecimiento del 21er Cálculo de las Tasas Máximas Legales</i>" (fs. 6), se logra establecer la omisión en que había incurrido la proveedora denunciada para los meses desde febrero a mayo de 2023, contraviniendo el artículo 6 inciso 4° de la LCU, configurándose así la conducta tipificada en el artículo</p>			

137

12-B letra d) de la LCU, pues, presuntamente, incumplió con el mandato legal de remitir la información pertinente para el para el vigésimo primer cálculo de la TML, obstaculizando así la labor del BCR.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 12-13), se le imputa al proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 12 -B letra d) de la LCU, el cual establece que constituirá infracción administrativa: *“No remitir la información, proporcionar información errónea, inexacta, inconsistente o hacerlo de forma extemporánea al registro de acreedores del Banco Central de Reserva conforme a las normativas técnicas o manuales emitidos por éste”,* conducta que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 12-C letra b) de la misma ley, que señala: *“Las infracciones a la presente ley serán sancionadas con multa, cuyo monto se determinará de conformidad a los criterios establecidos de las disposiciones generales sobre las sanciones administrativas y considerando la siguiente diferenciación: (...) b) Para los acreedores no supervisados, se impondrán las multas por medio del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor hasta los quinientos (500) salarios mínimos vigentes, sin perjuicio de las demás sanciones que puedan determinarse de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor.*

De conformidad a lo establecido en el artículo 6 de la LCU, las entidades del mercado financiero tales como bancos, bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos; así como las personas naturales o jurídicas, tales como casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general a cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluidas las denominadas casas de empeño, montepíos o similares, *“deberán remitir al Banco Central de Reserva las tasas de interés efectivas y los montos de las operaciones de crédito, de los meses de diciembre a mayo y de junio a noviembre, en los primeros cinco días hábiles de los meses de junio y diciembre, respectivamente. El Banco Central de Reserva informará a quien corresponda de los incumplimientos en esta materia”,* lo anterior en relación a lo regulado en el artículo 17 de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura, en adelante NTLCU.

En términos generales y conforme a lo consignado en el artículo 3 letra w) de la NTLCU, debe entenderse que *“Tasa Máxima Legal: es la tasa de interés máxima que publicará el Banco Central semestralmente para cada segmento de crédito y montos contratados, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y es equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple por segmento de crédito y rango de monto”,* el resaltado es nuestro.

Dentro de ese contexto, los artículos 12 inciso 1º y 12-C letra b) ambos de la LCU — en relación con el artículo 24 de las NTLCU— determina, por una parte, que cuando se trate de entidades supervisadas por la SSF, los incumplimientos serán sancionados por esta última, según la respectiva ley de aplicación

y, por otra parte, establece que *los demás sujetos obligados al cumplimiento de la LCU, serán sancionados por la Defensoría del Consumidor, mediante el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor, consignando en el inciso final que: "(...) la Defensoría del Consumidor sancionará a los acreedores supervisados o no supervisados, según les corresponda, con multa de hasta quinientos salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, cuando no remitan la información de su actividad crediticia o ésta sea inexacta conforme a las normas técnicas y manuales emitidos por el Banco Central de Reserva"*, el resaltado es nuestro.

En ese orden de ideas, el artículo 3 letra k) de las NTLCU define a las **Entidades o Personas No Supervisadas** como: *"Todas aquellas entidades o personas, sean naturales o jurídicas, que no están sujetas a supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero; y aquellas que la Ley Contra la Usura nomina como No Regulada (...)"*.

Por otra parte, el artículo 9 de las NTLCU establece que, *"La remisión de la información correspondiente a cada una de las operaciones de crédito otorgados en el semestre inmediato anterior, deberá realizarse en los primeros cinco días hábiles de los meses de junio y diciembre. No obstante, los acreedores podrán remitir la información mensualmente y el Sistema de Tasas Máximas estará habilitado para recibirla de esta forma. La información deberá ser clasificada en archivos separados por mes."*, el resaltado es nuestro.

Por lo antes expuesto, para determinar la configuración de la infracción regulada en el artículo 12-B letra d) de la LCU, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que la entidad o persona no supervisada se encuentre inscrita en el Registro de Acreedores del BCR; (ii) que la entidad o persona no supervisada se dedique al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, cualquiera que sea la forma para hacer constar la operación; y (iii) que la entidad o persona no supervisada **no haya cumplido con la obligación de remitir la información de sus operaciones crediticias** dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de junio o diciembre —según corresponda, o bien, de forma mensual— como lo dispuesto en el artículo 9 de las NTLCU—.

La anterior conducta, de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 12-C letra b) de la LCU, de hasta quinientos salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

7 A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la denunciada, pues en resolución de inicio (fs. 12-13) se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente.

Tal comunicación se realizó a la sociedad proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., por medio de notificación directa en sus oficinas el día 12/11/2024 según se consignó en el acta respectiva (fs. 28).

B. En hilo de lo anterior, la indiciada compareció en el procedimiento, mediante escrito con documentación anexa recibido en esta sede en fecha 19/11/2024, rubricado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de gerente con facultades de representación y ejecución, representante legal de GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. (fs. 32-95), según acreditó documentalmente.

En el escrito en mención, el licenciado \_\_\_\_\_ contestó el traslado para ejercer los derechos de audiencia, defensa y contradicción de su representada, argumentando básicamente lo siguiente:

*"(...)1) Qué según Contrato Individual de Trabajo de fecha veinticuatro de junio de dos mil diecisiete, de la cual anexamos copia del referido contrato al presente escrito, GOCAJAA GROUP, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, contrato para fungir como Jefe Administrativo al señor \_\_\_\_\_ quien entre sus funciones dentro de dicha organización eran preparar y presentar informes trimestrales al administrador Único e informes a las instituciones de gobierno, sobre otorgamiento de créditos y el proceso de cobranza y recuperación de los mismo, sin perjuicio de desempeñar labores emanada de leyes, reglamento, reglamentos emanados de la Empresa y eventualmente desempeñar labores de la misma diferente naturaleza, entre ellas elaborar informes al Banco Central de Reserva, quienes estaban inscrito el registro que el Banco Central de Reserva tiene sobre las Instituciones de Otorgamiento de Créditos con el código \_\_\_\_\_ Cabe destacar que la Dirección Que Anexa la Defensoría del Consumidor la cual es \_\_\_\_\_*

*Municipio Glas de Usulután Norte. Departamento de Usulután, nunca han sido direcciones de mi representada, por lo cual nunca habíamos recibido notificación alguna de lo que se nos requería, Tampoco el señor \_\_\_\_\_ nunca informo sobre la presentación de Informes al Banco Central de Reserva sobre los créditos otorgado a nuestros clientes o si no habían sido presentados, con lo que pretendemos probar quien era la persona encargada de realizar los informes de ley y que no lo hizo ni informo que no lo hacía.*

*2) Es el caso (...) que de septiembre del año dos mil veintidós hasta febrero del dos mil veintitrés se le hizo una revisión exhaustiva las funciones que ejercía el señor \_\_\_\_\_ sobre el cargo que desempeñaba, determinando faltantes de dineros y administración fraudulenta en sus funciones, razón por la cual se interpuso denuncia a Fiscalía General de La Republica con fecha veinticinco de mayo de dos mil veintitrés en Fiscalía General de la Republica de Usulután de la cual anexo copia simple de la denuncia, iniciando el proceso judicial en el Juzgado de Primera Instancia del Distrito de Berlín. Municipio de Usulután Norte, departamento de Usulután, Juzgado que resolvió que pasara a Proceso de Instrucción en el Juzgado de Instrucción de la misma Localidad, realizándose audiencia de Preliminar el día veintitrés de septiembre del año dos mil veinticuatro, proceso que sigue*

su curso con lo que pretendo probar que la persona que estuvo encargada de realizar los informes tiene proceso abierto por Administración Fraudulenta de GOCAJAA GROUP, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

3) Presentamos Declaración de Renta de la Empresa GOCAJAA GROUP, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE con la que pretendo probar que durante de la administración la empresa acumulo perdidas por CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y OCHO.

4) Se Presenta Informe se Auditoria del Ejercicio dos mil veintidós debidamente depositado en CNR en el Registro de Comercio, con lo que se prueba las pérdidas acumuladas en el ejercicio del año dos mil veintidós de la empresa.

5) Que el día catorce de noviembre del presente año en mi calidad de gerente de GOCAJAA GROUP, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, me presente al Banco Central de Reserva a Diligenciar el Estatus de la empresa para poder hacer actualización de datos y cumplir con lo que corresponde a los informes de ley para este semestre, de los cual me otorgaron la información pertinente.

En razón a lo anterior, A USTEDES RESPETUOSAMENTE PIDO:

1. Se me admita el presente escrito y se le dé el trámite legal correspondiente. 2. Se tenga por evacuada los requerimientos que se nos han efectuado en los términos antes mencionados Señalamos para oír notificaciones la siguiente dirección:

Distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, correo electrónico: Distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, diecinueve de noviembre del año dos mil veinticuatro" (SIC).

En ese orden de ideas, debido a que en el escrito *ut supra* relacionado, la proveedora incoada -por medio de su gerente con facultades de representación general judicial- reconoció en su intervención de forma expresa la comisión de la infracción atribuida, la cual no obstante, atribuyó a deficiencias en la administración por parte de la persona que, en aquel momento, era el empleado responsable de la administración su representada, y quien actualmente es procesado penalmente por el delito de administración fraudulenta, de lo que se puede inferir que, pretende tácitamente establecer que GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. no posee responsabilidad directa por la comisión de la infracción, situación que conllevaría a la exención de la consecuencia jurídica por la comisión de la infracción -es decir, de la imposición de una sanción pecuniaria-, este Tribunal tendrá en consideración lo dispuesto en el artículo 156<sup>o</sup> de la Ley de Procedimientos Administrativos:

*“Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda. Esta circunstancia será considerada una atenuante para la determinación de la sanción.*

*Cuando la sanción tenga carácter pecuniario, se podrán aplicar reducciones de hasta una cuarta parte de su importe”*—el resaltado es nuestro—. Así, la modulación de la sanción se efectuará en el apartado VIII. de la presente resolución, aplicando el beneficio establecido en la disposición precitada.

Sin embargo, de conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio. A partir de lo manifestado por el gerente con representación de la proveedora, cabe precisar la responsabilidad que la proveedora posee por los actos de sus dependientes conforme al artículo 378 inc. 1º del Código de Comercio C. Com.-, según el cual: *“El dependiente obliga al principal”*. En el mismo sentido, el artículo 379 C. Com. establece el alcance de tal obligación, así: *“Los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieren a su cargo, en razón del puesto que ocupa frente al público”*.

De ahí que lo alegado por la denunciada no es una eximente de responsabilidad por la comisión de la infracción cometida y la multa que corresponde imponerle por la omisión de la remisión del período señalado.

## V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos (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 23-2003/41-2003/90-2003/17-2005/21-2005, 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 silógismo 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 art. 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

a) Original de "Informe de Proveedores no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero identificados por el Banco Central de Reserva con incumplimiento a la Ley Contra la Usura por no remitir la información de sus operaciones de crédito, 21er cálculo de Tasas Máximas Legales – TML- vigentes de julio a diciembre del 2023" (fs. 3-5), junto con la certificación del ANEXO 1: "Acreedores no supervisados por la SSF, que no remitieron la información de las operaciones de crédito de los meses entre diciembre de 2022 y mayo de 2023 al BCR, para el establecimiento del 21er Cálculo de las Tasas Máximas Legales" (fs. 6), tales documentos fueron emitidos por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor en fecha 22/11/2023, y con ellos, se establece que la información del incumplimiento fue remitida por el BCR a la Defensoría del Consumidor, mediante dos dispositivos de almacenamiento electrónico (USB), que contienen, entre otros, el archivo Excel denominado: "1 Lista de Acreedores y Reporte de Remisión Información No Supervisados 21er Cálculo", dentro del cual se figura la hoja o pestaña denominada "Reporte Remisión Información", en la que se ubica al proveedora denunciada en el campo denominado: "Número Correlativo de Inscripción" con el número "597", con el detalle siguiente:

Número Correlativo de Inscripción	Tipo Acreedor	Código	Nombre del Acreedor	Diciembre 2022	Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023	Abril 2023	Mayo 2023	Créditos Reportados
597	Jurídica		GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V.	6	8	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	14

b) Copias certificadas notarialmente de cartas remitidas por el señor Douglas Rodríguez, en su calidad de Presidente del BCR en fechas 22/09/2023 –rotulada bajo la referencia “01508” - y 14/11/2023, mediante las cuales informa a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor sobre los incumplimientos de la proveedora denunciada a lo establecido en los artículos 6 y 12-B letra d) de la LCU (fs. 7-8 y 10), las cuales contenían como anexos, dos dispositivos USB marca Kingston con capacidad de 32 GB y que contenían, entre otros aspectos, el listado de los acreedores no supervisados que no remitieron la información de sus actividades crediticias correspondientes al periodo que comprende desde el mes de diciembre del 2022 al mes de mayo de 2023 -entre los que figuraba la proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. por incurrir en tal omisión en los meses de febrero a mayo de 2023-. De tales dispositivos se agregaron al expediente impresiones de fotografías de la parte frontal, por ser el soporte digital del que se extrajo la documentación antes relacionada (fs. 9, 11).

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que esta no fue controvertida por la proveedora denunciada. En razón de lo mencionado, se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia adquieren total certeza.

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

I. Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular –según lo establecido en el romano III. de la presente resolución–, con el objeto de determinar si el denunciada cumplió o no con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia, que corresponde al período que abarca entre el mes de diciembre del 2022 al mes de mayo de 2023, conforme a lo requerido en el artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU.

Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano V. de la presente resolución, ha quedado comprobado:

a) Que la proveedora denunciada *se encuentra inscrita en el servicio de Registro de Acreedores del BCR* —base de datos en la que se registran las entidades o personas no supervisadas sujetas a la LCU según el artículo 3 letra q) de las NTLCU—, bajo el código

b) Que la proveedora denunciada *se dedica al otorgamiento de contratos para préstamo de dinero y/o financiamiento* en su calidad de acreedora, actividad que se encuentra obligada a reportar al BCR en los periodos regulados en la ley.

c) Que la proveedora denunciada no remitió la información de su actividad crediticia del periodo comprendido entre los meses desde febrero a mayo del 2023 al BCR, pese a tener la obligación legal expresa de hacerlo, y de esa forma entorpeció la labor del BCR para establecer de forma veraz y eficiente la tasa máxima legal.

En virtud de los hechos probados *supra* relacionados y del reconocimiento expreso de la comisión de la infracción por parte de la denunciada y de su responsabilidad por la omisión ilícita, se concluye que en el actual procedimiento sancionatorio se acreditó que la proveedora denunciada no remitió la información de las operaciones de crédito efectuadas en el intervalo de tiempo que comprendía los meses desde febrero a mayo del 2023 – los cuales correspondían al *vigésimo primer cálculo meses desde diciembre de 2022 a mayo de 2023-*, a través del Sistema de Tasas Máximas —medio informático definido por el BCR para que los sujetos obligados remitan la información para el cálculo de las tasas máximas, el cual está a disposición de los mismos en el sitio web de dicha entidad, artículo 3 letra s) de las NTLCU—, la cual debía ser compartida *en los primeros cinco días hábiles del mes de junio de 2023, o en su defecto, podría haber sido compartida de forma mensual*, como lo hizo con los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023, ello, conforme a lo regulado en los artículos 8 inciso 1º y 9 de las NTLCU, siendo el BCR el encargado de informar a la entidad que corresponda, en este caso a la Defensoría del Consumidor, de los incumplimientos de las entidades o personas no supervisadas.

De esa forma quedó establecido también que, con la omisión de la proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., señalada y probada con los documentos que corren agregados a este expediente (fs. 3-11), se entorpeció la labor del BCR para efectuar el cálculo de las tasas máximas legales de los segmentos de préstamos como lo regula el artículo 5 de la LCU y de protección del bienestar de los consumidores, y por lo tanto, contravino lo dispuesto en el artículo 6 de la LCU.

2. 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 Cn, 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, a las doce horas con veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de las 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].

Por tanto, 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 Sala de lo Contencioso Administrativo, a las catorce horas con cincuenta y un minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, en el caso en concreto, se determinó que la proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LCU. De ahí, pues, que la falta de remisión de la información sea atribuible a ella, por ser la sujeta obligada legalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora inscrita y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que esto conlleva, se denota que el actuar de la denunciada ha sido de manera negligente, pues descuidó su deber de rendir periódicamente los informes que como proveedora inscrita estaba obligada a proporcionar.

## **VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.**

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción contenida en el artículo 12-B letra d) de la LCU, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos

urbanos del sector comercio y servicios, cuando no remitan la información de su actividad crediticia o ésta sea inexacta conforme a la Normas Técnicas y Manuales emitidos por el BCR; por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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 de la infractora, 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.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

Al constatar la documentación presentada por la proveedora, consistente en digitalización de su formulario de Declaración y Pago del Impuesto sobre la Renta correspondiente al ejercicio fiscal 2022, este Tribunal advirtió, que conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley MYPE, que la proveedora denunciada obtuvo un total de rentas gravadas de \$14,615.73 dólares, como resultado de sus actividades económicas.

De lo anterior se colige que la proveedora contó con ingresos que **resultan equiparables a los de una microempresa**, por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

*b. Grado de intencionalidad de 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2º de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”, este Tribunal concluye, que el denunciada actuó de manera *negligente* en la gestión de su negocio, ya que como acreedora debidamente registrada bajo el código que se dedica al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, está obligada a informar al BCR las operaciones crediticias que efectúa en los períodos regulados por la LCU, lo cual no hizo en el período señalado en este procedimiento.

En conclusión, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues *no remitió al BCR la información de su actividad crediticia del período establecido entre los meses desde febrero a mayo del 2023*.

*c. Grado de participación en la acción u omisión.*

A partir del examen del presente expediente administrativo queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora es directo e individual, pues omitió dar cumplimiento a la obligación de presentar al BCR la información de su actividad crediticia, para que dicho dato fuera tomado en cuenta por dicha entidad en sus actividades, circunstancia con la cual se entorpeció la labor de la referida entidad financiera en cuanto a establecer de forma veraz y eficiente las *tasas máximas legales de cada segmento* para el siguiente período, actividad que realiza con la finalidad de controlar las tasas aplicadas por los “*acreedores*” y de proteger a los “*deudores*” ante cualquier situación de aprovechamiento por parte de los primeros, todo en aras del interés social.

*d. Impacto en los derechos de los consumidores y naturaleza del perjuicio ocasionado.*

En el caso concreto, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa al incumplimiento de parte de los acreedores de *remitar la información de su actividad crediticia* —artículo 12-B letra d) de la LCU—, una vez concretada tiene como resultado un impacto negativo en los derechos de información de los consumidores, puesto que, en principio, al no remitir la información de sus operaciones de crédito al BCR, se entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento, que deben ser obedecidas y aplicadas por las personas naturales o jurídicas no supervisadas que realizan operaciones de crédito y se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la LCU.

Por otra parte, este Tribunal reafirma que, la acción que configura la infracción, también produce un perjuicio potencial sobre los derechos económicos de los consumidores, quienes ante una situación de

necesidad (accidentes, enfermedades, inversión, o incluso para poder acceder a bienes por medio de compraventas a crédito) precisan de la adquisición de préstamos para sobrellevar dichos imprevistos, los cuales pudieron ser contratados con tasas de intereses más altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa de la actividad crediticia de los acreedores obligados a su remisión, entre ellos, la del denunciada.

Y es que, tal como lo ha establecido la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia pronunciada en la Inconstitucionalidad de referencia 26-2008, pronunciada a las diez horas con veintisiete minutos del 25/06/2009: "(...) *toda persona natural o jurídica tiene la facultad de iniciar y mantener con libertad cualquiera actividad lucrativa en las diversas esferas de la vida económica. Por consiguiente, el art. 102 de la Constitución garantiza, entre otras actividades, la realización de actividades productivas, de servicio y de comercialización de todo tipo de bienes, bajo dos grandes condiciones: la primera, que la actividad a realizar no sea, considerada en sí misma, ilícita, y la segunda, que la actividad económica a realizar se ajuste a las normas legales que la regulen (...)*" -el resaltado es nuestro-

En ese sentido, dado que en la edificación de un ordenamiento económico se requiere el diseño de un esquema de límites, la presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes, siendo esta la función encomendada al BCR, al ser la autoridad encargada de establecer las tasas máximas legales para los segmentos crediticios del mercado.

En ese orden, la infracción administrativa atribuida a la proveedora es la omisión de remitir la información al BCR, en contravención a lo dispuesto en la LCU. Así, tal como se señaló *supra*, a partir del artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU, la proveedora está obligada a remitir al BCR dicha información, la cual se toma en cuenta para determinar las tasas de interés máximas para el tipo de crédito y monto que se refiere en el artículo 5 de dicha ley.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la falta de remisión de dicha información, la cual es requerida por la ley por los motivos antes expuestos; es decir, basta con advertir que se incumple la obligación establecida en el artículo 6 incisos 3° y 4° de la LCU.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un consumidor en particular, ya que el solo hecho de no remitir la información completa y veraz sobre su actividad crediticia causa un perjuicio potencial que entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida al BCR, pues se ve obstaculizado el análisis de tales datos para establecer las tasas máximas legales de cada segmento conforme a lo establecido en la LCU y afecta los derechos económicos de los consumidores, los cuales pudieron haber contratado créditos con tasas de intereses más

altas a las que el BCR pudo haber establecido de contar con la información completa de la actividad crediticia del denunciada.

En este punto, debe recordarse que la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva (sentencia emitida el 08/01/2016, en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada de la no remisión de la información crediticia.

De esa forma, la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto, la cual de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018: “(...) en las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva”; en consecuencia, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configura con la sola inobservancia de la norma imperativa de la LCU al acreditarse la omisión de las obligaciones legalmente establecidas en dicha normativa.

***e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la proveedora infractora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., quien ha cometido la

<sup>1</sup>“(…) 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.

infracción descrita en el artículo 12-B letra d) de la LCU, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LCU.

Y es que, todo sujeto o entidad no supervisada que preste dinero u otorgue financiamiento se encuentra en la obligación de remitir al BCR la información de su actividad crediticia en los períodos establecidos por la LCU con el objeto que dicho dato pueda ser tomado en cuenta en la determinación de las tasas de interés máximas legales conforme a lo regulado en el artículo 6 de la LCU. Lo anterior, con el fin de salvaguardar el interés social, en virtud de la estrecha relación que existe del deber constitucional del Estado salvadoreño de velar por la economía de los ciudadanos y el deber constitucional que tiene la Defensoría del Consumidor de proteger los intereses de los consumidores en el marco normativo de la LCU.

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 infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

#### VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la proveedora infractora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., pues se ha determinado que omitió remitir la información de su actividad crediticia del período establecido entre los meses desde febrero a mayo del 2023, conforme a la obligación legalmente establecida.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es equiparable a una infracción muy grave, pues es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 12-C letra b) de la LCU; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que omitió cumplir su obligación de remitir la información de su actividad crediticia correspondiente al periodo comprendido entre los meses desde febrero a mayo del 2023; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta con la constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa 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 de información y económicos de los consumidores.

Así mismo se tiene como *atenuante de responsabilidad* la aceptación de los hechos por parte de la infractora, así como la intención de subsanar a futuro la conducta constitutiva de infracción, tal como estatuye en beneficio del administrado, el artículo 156 de la LPA.

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 numeral 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. una multa de UN MIL NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,095.00), equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en el sector comercio y servicios, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 12-B letra d) en relación al artículo 6, ambos de la LCU, por no remitir al BCR la información de su actividad crediticia en el periodo comprendido entre los meses desde febrero a mayo del 2023, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 0.6 % dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### IX. DECISION

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; 3, 6, 12, 12-B letra d) y 12-C letra b) de la LCU; 78 inciso 3°, 139 y 154 de la LPA; y 49 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase por agregado* el escrito con documentación adjunta, rubricado por el licenciado en calidad de gerente administrativo con facultades de representación y ejecución de la sociedad proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., recibido en esta sede el día 19/11/2024 (fs. 32-95).

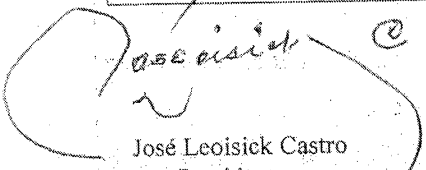
b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora infractora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V. en la resolución de inicio del procedimiento, según los términos vertidos en el escrito antecedente.

c) *Sanciónese* al proveedora GOCAJAA GROUP, S.A. DE C.V., con la cantidad de **UN MIL NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,095.00)**, equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en el sector comercio y servicios –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432– en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 12-B letra d) en relación al artículo 6, ambos de la LCU, por no remitir al BCR la información de su actividad crediticia del período establecido que comprende los meses desde **febrero a mayo del 2023**, conforme al análisis expuesto en los romanos VI. y VII. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

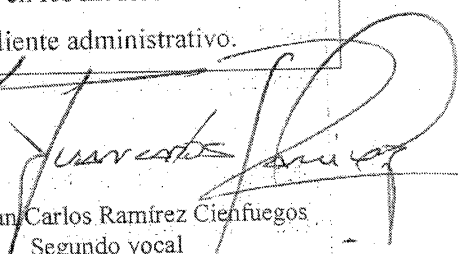
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA.

e) *Ordénese a la Secretaría de este Tribunal*, realizar las notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.

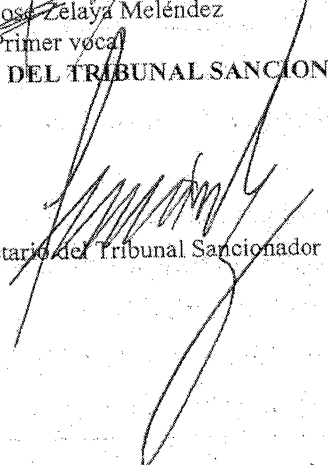
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

VR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador