

459-2007

Banco Salvadoreño, S.A., ahora Davivienda S.A. promovió proceso contencioso administrativo impugnando de ilegales actos administrativos emitidos por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor consistentes en la Resolución que determinó sancionar a la Sociedad actora con una multa por infracción al artículo 44 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor además de ordenarle la devolución de cobros realizados por concepto de recargo por inactividad a las cuentas de ahorro y cobros por comisión de manejo de cuentas de ahorro.

La actora asegura que con los actos impugnados se violó el debido proceso legal en la fases de preparación del procedimiento administrativo sancionador, ya que la Ley de Protección al Consumidor reconoce tres etapas diferenciadas en el procedimiento sancionador, la primera y segunda se desarrollan en las oficinas del Presidente del Consumidor y la tercera en la sede del Tribunal cuando se haya admitido la denuncia; no obstante, en este caso la mayoría de la prueba fue recolectada en la fase que correspondió a la Presidenta del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, sin la intervención del Banco demandante, violentándose el derecho a la defensa.

La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia que conoció del procedimiento sancionador determinó que la actuación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor es justificada conforme a lo regulado por la Ley de Protección al Consumidor que expresa: *“La Defensoría requerirá a cualquier entidad pública la información que considere necesaria para establecer si se ha producido o puede producirse una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores.*

Asimismo, puntualizó que la Ley de Protección al Consumidor establece:

- Una prohibición a todo proveedor efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor
- en ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor.
- Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: a) 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 ley.

Y la Ley de Bancos señala: “se tendrán por prescritos y pasarán a favor del Estado, los saldos a cargo de bancos y a favor del público ahorrante provenientes de depósitos, títulos de

capitalización, giros recibidos o cualesquiera otras cuentas que hubieren cumplido diez o más años de permanecer inactivas.

Lo anterior implica que el legislador ya estableció claramente la consecuencia jurídica de la inactividad de las cuentas al disponer que, después de transcurridos diez años los saldos de esas cuentas pasarán al Estado y no a favor del Banco. Además, el recargo por inactividad, en la medida que extingue el saldo de las cuentas, contará la consecuencia legal consignada en la norma, ya que no sólo se afecta al ahorrante, sino al Estado mismo al impedir que éste pueda disponer de los fondos en los términos que la Ley señala.

En virtud de lo anterior y habiéndose determinado la ilegalidad de la multa impuesta, procede advertir que las autoridades demandadas **únicamente podrán exigir al Banco demandante que realice los reintegros ordenados, sin poder realizar el cobro de la multa impuesta.**

