

Sala valida potestad de Tribunal Sancionador para multar a instituciones financieras por cobros coactivos

En sentencia firmada esta semana, la Sala de lo Constitucional declaró ha lugar un amparo presentado por la presidenta de la Defensoría del Consumidor, quien demandó a la Sala de lo Contencioso Administrativo por vulnerar derechos de los consumidores al rechazar que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) determinara si las gestiones de cobro realizadas por proveedores se han materializado mediante coacción física o moral.

La Defensoría del Consumidor expuso que recibió una denuncia en contra de un banco que había realizado una publicación –por medio de un periódico de circulación nacional– haciendo cobros “indebidos, difamatorios o injuriantes”, los cuales causaron perjuicio al deudor y a su familia. El caso pasó al TSDC, el cual sancionó con una multa a la institución financiera al considerar que el cobro se había hecho bajo coacción; ante esto, el banco afectado acudió a la Sala de lo Contencioso Administrativo, la cual declaró la ilegalidad de los actos administrativos emitidos por el TSDC. Para el demandante, dicha Sala violó los derechos de los consumidores, pues inhibe a los órganos de la Defensoría del Consumidor de aplicar oportunamente la disposición legal que tipifica como infracción “los cobros de naturaleza coactiva” y, con ello, se generan afectaciones a los consumidores, pues no podrían demandar a frente a este tipo de prácticas.

La Sala de lo Constitucional estableció en su sentencia que la Sala de lo Contencioso Administrativo desconoció la competencia del TSDC para determinar si un proveedor había incurrido o no en la infracción consistente en “cobros indebidos” y a las “gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos”. Como efecto de esa decisión, la Sala de lo Contencioso Administrativo también privó a los consumidores de la debida protección frente a posibles abusos de sus proveedores, pues ello implicaría que el aludido TSDC no podría aplicar en ningún caso la sanción prevista en las disposiciones antes citadas, aun en aquellos en los que, a la luz del uso común del término “coacción”, las gestiones de cobro podrían ser calificadas como coactivas. Esta desprotección implica una vulneración al derecho a la seguridad jurídica de los consumidores, pues se verían impedidos de obtener tutela frente a posibles prácticas abusivas de sus proveedores. Por los motivos anteriores, la Sala resolvió favorable a la demanda de amparo solicitado.

La sentencia de amparo fue firmada por los magistrados José Óscar Armando Pineda, Belarmino Jaime y Florentín Meléndez.

San Salvador, 20 de abril de 2018.