



El Infrascrito Secretario del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero Certifica: que la presente fotocopia de la resolución de las diez horas del diez de marzo de dos mil veintiuno, pronunciada por el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero, en el recurso de apelación con referencia CA-04-2020, promovido por BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA, por medio de su apoderado general judicial, licenciado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, y que literalmente dice:

CA-04-2020

COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. San Salvador, a las diez horas del diez de marzo de dos mil veintiuno.

Vista en apelación la resolución pronunciada por la entonces Superintendente del Sistema Financiero a las 14 horas con 30 minutos del 28 de febrero de 2020, por medio de la cual declaró no ha lugar el recurso de rectificación promovido por el Banco de América Central, Sociedad Anónima en contra de los numerales 3), 4) y 6) de la resolución final emitida en el procedimiento administrativo sancionador identificado bajo la referencia PAS-006/2019 dictada por la misma funcionaria a las 15 horas con 45 minutos del 5 de febrero de 2020, en la que aparecen consignadas las siguientes sanciones: a. multa por cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al inciso 2º del artículo 11 de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (en adelante, NTC-01); b. multa por cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al inciso 4º del artículo 64 de la Ley de Bancos (en adelante, LB), con relación al artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (en adelante LSTC); c. multa por cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al artículo 26 LSTC.

Y CONSIDERANDO:

I. Que la mencionada sociedad, por medio de su apoderado general judicial, licenciado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, interpuso recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (en adelante, CASF) contra la resolución antes identificada, bajo los siguientes argumentos:

A. RESOLUCIÓN FIRMADA POR FUNCIONARIO CON NOMBRAMIENTO INVÁLIDO.

El apoderado de Banco de América Central, S.A. hace referencia al auto de las 15 horas 35 minutos del 16 de mayo de 2019, suscrito por el licenciado Sigfredo Gómez, quien actuando en calidad de Superintendente en funciones instruyó el procedimiento administrativo sancionador en contra de su mandante y lo emplazó. Expone que, de acuerdo al artículo 21 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (en adelante, LSRSF), en caso de ausencia o impedimento temporal del Superintendente del Sistema Financiero (en adelante, el Superintendente), éste será sustituido por uno de los superintendentes adjuntos en el orden de precedencia que él determine. Que la resolución N° 22/2019 de las 11 horas del 7 de mayo de 2019,

[Handwritten signatures and initials on the right margin]



RECIBIDO ... 2021
RECIBIDO 12 MAR 2021
3:03 pm

en el cual se nombra al licenciado Sigfredo Gómez como Superintendente en funciones no precisa cuál es el orden de precedencia de designación para nombrar al sustituto del Superintendente.

Bajo esa línea argumentativa, expone que la resolución N° 22/2019 únicamente indica el período en el cual estaría ausente el Superintendente propietario, y que, sería sustituido por el licenciado Gómez; sin embargo, en la precitada resolución no se establece ningún orden de precedencia, por lo que, es de la opinión que el entonces Superintendente escogió al licenciado Gómez para esa ausencia, por su preferencia, lo cual resulta ser distinto a una precedencia.

El abogado del apelante argumenta que la defensa de la Superintendencia del Sistema Financiero (en adelante, SSF), supone que hubo una previa precedencia establecida; no obstante, éste disiente de ello, ya que, [en el acto de sustitución en cuestión], solo se menciona un tiempo, siendo que esto no es lo que dice el texto legal. Enfatiza que debe existir una precedencia, y que, para el caso, se desconoce el nombramiento del licenciado Gómez como Superintendente Adjunto y la precedencia establecida por el Superintendente en funciones en ese período.

Finalmente, indica que no se trata de una designación para cada ausencia, por tanto, resulta cuestionable la legalidad de dicho nombramiento, ya que no existe una resolución previa del Superintendente en la que se establezca una precedencia de sustitución. En ese sentido, argumenta que al no estar nombrado en legal forma [el licenciado Sigfredo Gómez], sus actuaciones carecen de validez.

B. AUSENCIA LEGAL PARA EXIGIR POLÍTICA DE TARJETA DE CRÉDITO.

Respecto a la sanción impuesta por la infracción al inciso 2° del artículo 11 NTC-01, el apoderado del recurrente divide su exposición en 3 apartados:

1. La ley no contiene obligación de emitir políticas de tarjetas de crédito.

El apoderado del banco apelante afirma que no existe ninguna obligación para emitir políticas de crédito para tarjetas de crédito, debido a que la normativa [NTC-01] excede la atribución dada por la LSTC a la entidad reguladora y fiscalizadora, pues no es una norma técnica ni contable.

Dentro de su línea argumentativa, procedió a citar una serie de disposiciones normativas [V.Gr. artículos 15 y 99 LSRSF, artículos 63 y 197 I.B, artículo 9 letra b) de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, artículo 5 de la Ley Contra la Usura, y artículos 33, 47 y 97 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones], y concluye que éstas claramente establecen textos o normas



que se refieren a políticas. En ese sentido, indicó que no se puede presumir que los "estudios" [a los que hace referencia el artículo 8 LSTC] sean políticas y que exigir su cumplimiento tampoco es un asunto derivado de normas técnicas.

2. Falta de asidero legal para incluir tal obligación como una atribución de la SSF.

Dentro de este acápite, el mandatario del banco expuso que en la resolución impugnada se hace alusión al artículo 3 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero (en adelante LOSSF) y artículos 4,19 y 63 LSTC, como asidero legal para la emisión de las NTC-01, y procede a cuestionar cada una de las siguientes disposiciones legales:

El licenciado Córdova Hinds indica, que en el artículo 3 LOSSF no aparece ninguna facultad para exigir políticas de tarjeta de crédito, siendo que la SSF tenía facultad para dictar normas técnicas dentro de las atribuciones que la ley le confiere. Agrega, que no se puede considerar como norma técnica aquella que establezca una obligación legal de políticas de tarjeta de crédito. Aclara que la LOSSF era el cuerpo legal vigente cuando se emitió la LSTC en el año 2009, por lo que, tal exigencia no puede devenir de la LSRSF.

Respecto al artículo 4 LSTC, el abogado del recurrente sostiene, que éste no puede ser asidero para la obligación legal de emitir políticas de tarjeta de crédito, ya que esta disposición es para promulgar normas técnicas y no para exigir las referidas políticas. Sostiene que cuando la ley se refiere a políticas, así lo expresa, y cuando se trata de normas técnicas, así lo designa. Agrega, que la norma técnica define conceptos técnicos (intereses corrientes, intereses moratorios, tasas efectivas, tasas nominales, capital, saldos, etc.). De igual forma, tampoco le resulta atendible la aplicación del artículo 19 LSTC, ya que ésta no prevé que el emisor deba emitir políticas de tarjeta de crédito. Asimismo, indica que el artículo 63 LSTC únicamente hace alusión a que la SSF debe emitir las normas técnicas para facilitar la aplicación de la referida ley.

Finalmente, trae a consideración la letra a) del artículo 44 LSRSF, la cual dispone que la SSF puede sancionar las infracciones a las obligaciones contenidas en las leyes enumeradas en dicha letra, y argumenta que se examinó la LSTC y ésta no contiene la obligación de emitir políticas de tarjeta de crédito. En esa misma línea, agrega que la letra b) de la mencionada disposición legal permite sancionar las infracciones a reglamentos o normas técnicas que desarrollan obligaciones establecidas en las leyes mencionadas en la ya referida letra a) del artículo 44 LSRSF. Por tal razón, considera que, al no existir la obligación en comento en ninguna norma legal, tampoco los reglamentos o instructivos pueden contener su desarrollo.

3. Cuando se hace referencia a políticas, los textos legales así lo indican.

El mandatario del recurrente sostiene que existen diferencias entre normas técnicas y políticas y afirma que el artículo 8 LSTC en ninguna parte menciona políticas de tarjetas de crédito. De ahí que, la supuesta norma infringida carece de asidero legal, ya que no está contemplada en ninguna ley, siendo que tampoco la entidad emisora de la NTC-01 podía aumentar el contenido de las normas legales a través de normas técnicas.

C. INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN DEL INCISO 4º DEL ARTÍCULO 64 LB Y ARTÍCULO 22 LSTC.

En cuanto a la citada infracción, el abogado del Banco de América Central, S.A. inicia su alegato invocando el texto de la normativa que se le reputa infringida y hace referencia a los contratos de apertura de crédito o tarjeta de crédito, explicando que estos últimos establecen las reglas de pago, cálculos de intereses, imputación de pago y variabilidad de condiciones, tales como límite y tasas de interés.

Agrega, que la fórmula que el banco utiliza está en concordancia con lo dispuesto por la LB, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, LPC), LSTC y las Normas para la Transparencia de Información de los Servicios Financieros (NCM-02). Luego de citar el artículo 14 NCM-02 y las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjeta de Crédito, NCM-01, las cuales regulan lo relativo al cálculo de intereses, explica que las fórmulas contenidas en ambas normas son el estándar utilizado en matemática financiera para el cálculo de interés simple. Sin embargo, hace notar que ni la ley ni la normativa desarrollan ejemplos que contribuyan a ilustrar la forma correcta de realizar los cálculos en cuestión.

El abogado del recurrente manifiesta que la fórmula utilizada por su mandante está basada en días calendarios, ya sea de 365 ó 366, siendo la siguiente: $I = ((SK * DM) / B) * i\%$, la cual, es una derivación de la fórmula estándar internacional de interés simple: $I = PIN$, en donde:

SK= Saldo de capital (P)

DM= Periodo o días del mes calendario

$i\%$ = Tasa de interés mensual = $i\%$ anual/12

B= puede tener el valor de 30.4167 en caso se trate de un año con 365 días, o 30.50 si se trata de un año bisiesto. Siendo que dichos valores se generan de dividir 365/12 o 366/12.



El licenciado Córdova Hinds afirma que el uso del factor 30.4167 o 30.50 no es arbitrario, sino que es el resultado de una operación aritmética en la que se divide el total de los días de un año (365 días ó 366 días) entre el período de aplicación, que para este caso se trata de 12, lo que equivale a períodos de un mes. En ese sentido, argumenta que en ningún momento se utiliza el año comercial, sino el año calendario. Indica, que la razón para utilizar un factor mensual es porque se trata de una apertura de un crédito mensual rotativo, lo que hace que los intereses se cobren por los días de uso del crédito (fecha de transacciones) hasta el día de corte o hasta el día de pago (saldo de capital), que es en forma mensual, con cada estado de cuenta. En ese sentido, la tasa de interés se convierte de anual a mensual.

Aduce, además, que esa misma fórmula puede ser reescrita tomando como factor la conversión de la tasa de interés diaria, es decir, puede existir otra fórmula y los resultados serán los mismos. Para tal efecto, citó la siguiente fórmula: $I = SK * (i\%/365) * DM$, en la que $i\%/365$ es igual a la tasa diaria.

Por tanto, argumenta que, a pesar de haber dos métodos para el mismo cálculo, la fórmula utilizada por el recurrente está en consonancia con las disposiciones legales y normativas, siendo que la tasa de interés es anual; y, para los cálculos de intereses se divide por mes, es decir, se aplica en forma mensual, por lo que resulta lícito. Seguidamente, expone los cálculos de interés según la fórmula del banco y el cálculo con base a tasa de interés diaria, y de los mismos concluye que los resultados entre ambos métodos no cambian, existiendo variaciones únicamente por el número de dígitos que se usa para hacer diaria la tasa de interés o para hacerla mensual.

Continúa su argumentación, desarrollando los conceptos de intereses de transacción y los intereses de capital, y expone los cálculos de uno de los casos observados por la SSF, evidenciando, a su criterio, que independientemente de la fórmula utilizada por el recurrente o aplicando la fórmula de tasa de interés diaria, se obtiene el mismo resultado. Para sustentar este punto de apelación, presentó un dispositivo de almacenamiento digital que contiene los cálculos en Excel de los casos observados por la SSF, y con el cual pretende demostrar que, con la fórmula en la que se basó su representado, así como con la fórmula de intereses diarios, se obtienen los mismos resultados, por lo que las discrepancias observadas por la SSF no tienen sentido.

En conclusión, reiteró que la fórmula utilizada por el banco es legal, ya que la LB y LSTC establecen que el interés debe calcularse con base en año calendario, siendo que el banco recurrente utiliza el año de 365 días, es decir un año calendario y no comercial; asimismo, que los intereses se calculan en función de los días efectivos, es decir, desde que se hizo la transacción hasta la fecha de

corte o fecha de pago. En ese sentido, al no existir ni en la ley ni en la normativa aplicable un ejemplo de la forma única de cobrar intereses, no es posible comparar la fórmula utilizada por el recurrente contra alguna fórmula que pueda calificarse como "correcta o única".

D. INEXISTENCIA DEL INCUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 26 LSTC

El apoderado del banco señala su desacuerdo con la conducta atribuida, ya que es del criterio que el plazo, al que hace referencia el artículo 26 LSTC, se computa en días hábiles y no calendario. Procede a basar su análisis a partir de distintas ramas del derecho:

1. Derecho privado

El mandatario del apelante manifiesta que, aunque se trata de una regulación establecida en una ley administrativa, al tratarse de un plazo para resolver reclamos de un particular con un banco, se puede considerar que el tema es un asunto privado. Bajo esa línea argumentativa, explica que, al examinar las normas de derecho privado, se concluye que debe aplicarse el plazo en días hábiles. En ese sentido, es del criterio que debe atenderse al término previsto en la ley, y no el establecido en los contratos, ya que éstos no pueden contravenir lo dispuesto por el legislador.

Enfatiza que, al tratarse del plazo para resolver un reclamo, se está ante un tema procesal y no sustantivo. Por tanto, la normativa a aplicar es el Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante, CPCM), puesto que ahí se dilucida la forma de contar los plazos, y para tal efecto cita los artículos 20, 142 y 145 del CPCM, por lo que, considera que el reclamo de un tarjetahabiente al banco es materia de derecho privado, resultando evidente que se deben aplicar las normas antes expresadas.

El abogado del recurrente niega que ante la falta de precisión de la LSTC en regular que el plazo se trate de días hábiles, se pretenda computar éste en días calendarios. Indica que, al tratarse de un plazo establecido en la ley, no puede considerarse que el mismo sea producto de la voluntad autónoma de las partes. Asimismo, expone que las normas sobre contratos de adhesión citadas por la SSF en las resoluciones impugnadas, no son pertinentes al caso, ya que los contratos de los bancos son revisados por dicha autoridad y la Defensoría del Consumidor. De esta forma, al haber revisado los contratos y haber dado su consentimiento para el uso de los mismos, la SSF no puede establecer que, ante la duda, debe estarse a lo más favorable a la parte que no redactó el contrato.

2. Derecho Administrativo Sancionador

El mandante del recurrente sostiene que, al estar dentro de un proceso administrativo sancionador, los plazos deben ser consistentes. Asegura que los administrados tienen plazos en días



hábiles para responder requerimientos de autoridades, así como para presentar sus reclamos, peticiones y recursos. Así también, la Administración Pública cuenta con plazos en días hábiles para resolver. Por tal razón, si se interpreta que los plazos deben ser en días hábiles para investigar reclamos de consumidores, pero se sanciona por no atenderlos en días calendario, se distorsiona el sistema actual de derecho de defensa, de prueba, etc.

Prosigue su argumentación sosteniendo que, si se es consistente con el artículo 82 de la Ley de Procedimientos Administrativos (en adelante, LPA) -el cual dispone que los plazos que se señalen por días u horas se computarán como hábiles-, los plazos para que resuelva el banco el reclamo de un particular, también deberían de ser computados en días hábiles.

En adición, el mencionado abogado cita una serie de disposiciones legales de distintos cuerpos de ley, en las cuales se hace referencia a plazos de días hábiles, y reitera que en la actualidad, se computan en días hábiles y no en días calendario como pretende la autoridad fiscalizadora. Agrega, que el fundamento del ordenamiento jurídico es conceder a las partes igualdad procesal y un efectivo debido proceso y derecho de defensa, por lo que, los plazos se regulan en días hábiles para evitar los abusos de notificaciones previas a fines de semanas o días de asueto, que volverían irrazonable el derecho de defensa.

Continúa manifestando, que según el artículo 163 LPA, esta normativa será aplicable en todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas las disposiciones que la contraríen. En ese sentido, si había un plazo inconsistente en la LSTC, y la LPA establece un plazo en días hábiles, debe atenderse a esta última.

Por otra parte, considera que si nos encontramos dentro del ámbito del Derecho Administrativo en el cual los plazos se computan en días hábiles, no existe justificación para no aplicar la regulación de los plazos contenido en la LPA. Agrega, que el motivo de la controversia es el incumplimiento de un plazo para resolver y que, al estar dicho término contenido en una ley administrativa, debe aplicarse la normativa de esa naturaleza. De igual forma, trae a consideración los principios penales sancionadores, siendo que, en caso de duda, se debe resolver lo más favorable al reo, imputado o procesado.

Agrega, que la argumentación de recurrir a reglas civiles para interpretar una norma dudosa no es pertinente, por cuanto el plazo (en cuestión) deviene de la ley y no de un contrato. Añade que los contratos fueron revisados por dos entidades públicas y fueron depositados en la SSF, por lo que su contenido no puede ser desconocido por dicha entidad, pues ésta lo avaló, y para tal efecto hace

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

referencia a la nota DS-008031 de fecha 18 de mayo de 2010, en la cual, el Superintendente aceptó los modelos de contrato de tarjeta de crédito del banco.

Asimismo, hace alusión a los casos de los usuarios i) [REDACTED] ii) [REDACTED] y, iii) [REDACTED] respecto de quienes el Banco de América Central, S.A., no podía resolver en el plazo señalado por la LSTC, ya que estaba actuando la Defensoría del Consumidor. Argumenta, que la resolución sancionadora hizo caso omiso a esta situación, siendo que el banco atendió dichos reclamos conforme las resoluciones emitidas por la mencionada institución, sometiéndose a los plazos que la misma establecía y al procedimiento de reclamo de ley [LPC], por lo que no se incurrió en ninguna falta.

Una vez finalizada la exposición de los motivos de apelación, el apoderado del recurrente solicita que, en la etapa probatoria, se practique peritaje por persona experta en matemática financiera sobre los casos que motivaron la sanción por la infracción al inciso 4° del artículo 64 LB y artículo 22 LSTC, con el objetivo de verificar que la fórmula utilizada por su poderdante para computar los intereses de transacción y los intereses de capital, están fundamentados en la práctica internacional de cálculos de intereses simples.

De esta forma, concluye su escrito de apelación solicitando, entre otros aspectos, se revoque la resolución emitida por la entonces Superintendente del Sistema Financiero a las 14 horas 30 minutos del 28 de febrero de 2020, que a su vez confirma la emitida a las 15 horas 45 minutos del 5 de febrero de 2020 por la misma funcionaria.

II. Mediante acuerdo CASF N° 6-2020 de las 9 horas 20 minutos del 19 de mayo de 2020, los miembros del CASF, nombrados a esa fecha decidieron inhibirse de conocer y resolver del recurso de apelación interpuesto por Banco de América Central, S.A. mientras no estuviera conformado totalmente dicho cuerpo colegiado, según lo dispuesto en el artículo 65 LSRSF.

III. Una vez conformado el Comité de Apelaciones mediante el nombramiento del Vocal-Secretario del mismo, con fecha 9 de octubre de 2020, se emitió el auto de las 15 horas 20 minutos del 16 de ese mismo mes y año, en el cual el CASF, entre otros puntos, resolvió: i) dar intervención al apoderado de la sociedad recurrente; ii) admitir el recurso de apelación interpuesto; iii) suspender provisionalmente los efectos de los actos impugnados con relación a los numerales 3, 4 y 6 de la resolución sancionatoria; iv) abrir la etapa probatoria; v) declarar procedente la práctica del peritaje solicitado por el abogado del apelante, en el sentido de determinar si el banco incurrió o no en el incumplimiento al inciso 4° del artículo 64 LB con relación al artículo 22 LSTC; vi) solicitar la



colaboración interinstitucional al Banco Central de Reserva (en adelante BCR), a efecto de designar un profesional competente para la realización de la práctica pericial referida; y, vii) admitir como medio probatorio el archivo Excel denominado “*bac-reparos- 2018 -SSF- pas 06 -2019*”, remitido a través de dispositivo de almacenamiento presentado con el escrito de apelación.

En cumplimiento del auto relacionado en el párrafo anterior, a través de nota CASF-078-2020 de fecha 20 de octubre de 2020, la presidente del CASF solicitó al presidente del BCR, el apoyo interinstitucional antes mencionado. A través de nota 542 de fecha 26 de ese mismo mes, se obtuvo respuesta por parte de dicho funcionario, en la cual designó a los profesionales para efectuar el peritaje requerido.

IV. Mediante auto de las 16 horas 5 minutos del 28 de octubre de 2020, este cuerpo colegiado resolvió: i) tener por recibida la nota referencia 542 de fecha 26 de octubre de 2020; ii) citar a los profesionales designados por el Presidente del BCR para que presentaran las credenciales que acreditaran sus conocimientos, y proceder a su nombramiento y juramentación como peritos en el presente procedimiento; iii) citar a los intervinientes para que asistieran a las diligencias detalladas anteriormente; iv) entregar a los profesionales designados por el BCR la documentación respectiva para que a partir del análisis de la misma, elaboraran y presentaran su informe pericial; y, v) prorrogar el plazo de la etapa probatoria.

El 30 de octubre de 2020, el apoderado del apelante presentó escrito de esa misma fecha, con el cual pretendió evacuar la etapa probatoria. En síntesis, reiteró los argumentos contenidos en el recurso de apelación, y realizó un resumen de los mismos. Finalizó su escrito solicitando, entre otros puntos: i) se tuvieran por alegados los argumentos y pruebas en el presente recurso; ii) se le notificara el nombramiento de los peritos en finanzas, a efecto de verificar la idoneidad de los mismos y ausencia de impedimentos para ejercer el cargo conferido; iii) se tuviera como prueba presentada la memoria USB que acompañó con su escrito de interposición de recurso; iv) se tuviera como prueba la copia certificada por notario de la nota DS-008031 de fecha 18 de mayo de 2010; y, v) previo a los trámites legales, se revocara las resoluciones impugnadas.

El 4 de noviembre de 2020, fueron nombrados y juramentados (folios 80 al 85) como peritos, los profesionales designados por el Presidente del BCR, para realizar el peritaje de los cálculos de los intereses de tarjeta de crédito en el presente expediente de apelación, y para tal efecto, en esa misma fecha, se les hizo entrega de copia de los estados de cuenta sobre los cuales la SSF identificó la conducta infractora, así como el archivo Excel que el abogado del recurrente

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

presentó (folios 86 al 87). El 9 de noviembre de 2020, los peritos presentaron al CASF su dictamen pericial (folios 88 al 91).

V. En el auto de las 10 horas del 16 de noviembre de 2020, el CASF tuvo por recibido el escrito de fecha 30 de octubre de 2020 presentado por el apoderado de Banco de América Central, S.A. Asimismo, se dio por recibido el dictamen pericial identificado en el párrafo precedente y se confirió audiencia para que, tanto el apelante como el señor Superintendente se pronunciaran sobre el referido dictamen. Se hace la aclaración que, en ese auto, erróneamente se relacionó como fecha de presentación del dictamen pericial el 9 de octubre de 2020, siendo lo correcto el 9 de noviembre de ese mismo año.

El 27 de noviembre de 2020, el mandatario del banco recurrente presentó escrito (folios 96 al 104) a través del cual evacuó la audiencia conferida solicitando, entre otros aspectos, se tuviera por agregada como prueba, el dictamen pericial en referencia. Además, anexó copia certificada por notario de la nota DS-008031 de fecha 18 de mayo de 2010 y solicitó que fuera agregado al expediente. Por su parte, el señor Superintendente, por medio de su delegado, en escrito de fecha 1 de diciembre de 2020 (folios 105 al 108), rindió la audiencia conferida, indicando que el dictamen pericial adolecía de una escasa motivación y se pronunció sobre la información contenida en el archivo Excel proporcionada por el banco apelante en la interposición del recurso.

VI. En auto de las 14 horas del 8 de diciembre de 2020, el Comité de Apelaciones requirió a los peritos nombrados en el presente recurso, que ampliaran su dictamen de fecha 9 de noviembre de 2020, en el sentido de proporcionar al Comité de Apelaciones las explicaciones técnicas, los cálculos y medios de verificación utilizados para llegar a las conclusiones contenidas en el mismo. El 18 de dicho mes, los peritos presentaron la ampliación requerida (folios 114 al 119).

VII. Mediante auto de las 10 horas del 29 de diciembre de 2020, el Comité de Apelaciones tuvo por recibida la ampliación del dictamen pericial y confirió audiencia al Banco de América Central, S.A., y al señor Superintendente para que se pronunciaran sobre éste. De igual forma, y en observancia al artículo 67 LSRSF, se concedió al referido funcionario audiencia para que se pronunciara sobre los argumentos de apelación vertidos por el apoderado de la institución bancaria apelante; asimismo, se le solicitó que presentara el acuerdo que habilitó al licenciado Sigfredo Gómez a dictar el acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador PAS-006/2019.

El 14 de enero de 2021, el apoderado de Banco de América Central, S.A. se pronunció sobre la ampliación del dictamen pericial. Por su parte, el 15 de enero de 2021, el señor



Superintendente, a través de su delegado, evacuó la audiencia conferida, argumentando, en síntesis, lo siguiente:

1. SOBRE PRESUNTAS RESOLUCIONES FIRMADAS POR FUNCIONARIO CON NOMBRAMIENTO INVÁLIDO

Ante el cuestionamiento del banco apelante, el delegado del señor Superintendente indicó que la SSF analizó la resolución administrativa N° 22/2019 de las 11 horas del 7 de mayo de 2019, suscrita por el entonces Superintendente, ingeniero José Ricardo Perdomo Aguilar, en la cual consta el nombramiento como Superintendente en funciones del licenciado Sigfredo Gómez, quien, en ese entonces, era Superintendente Adjunto de Pensiones, en sustitución del signatario por el período comprendido del 11 al 16 de mayo de 2019.

Asimismo, que el artículo 21 de la LSRSF, el cual establece el marco legal regulatorio, es claro al determinar que ante ausencia o impedimento temporal del Superintendente, éste será sustituido por uno de los superintendentes adjuntos en el orden de precedencia que él determine, quedando justificado expresamente que en la resolución administrativa N° 22/2019, se cumplen con las condiciones casuísticas que ante la ausencia del funcionario en referencia, éste sea sustituido por un superintendente adjunto y en orden de precedencia que aquel haya determinado, siendo que esta última condición se estableció expresamente en la resolución administrativa N° 22/2019, mediante la designación preponderante del licenciado Sigfredo Gómez, para el período del 11 al 16 de mayo de 2019.

Para finalizar este punto, trae a consideración jurisprudencia de la Cámara de lo Contencioso Administrativo, la cual hace referencia al artículo 42 LPA, y expone que, el licenciado Sigfredo Gómez fue nombrado por el entonces Superintendente para sustituirlo bajo las condiciones descritas en el artículo 21 LSRSF (determinación normativa), teniendo el sustituto todas las competencias que corresponden al Superintendente titular, según el artículo 19 LSRSF (conjunto de atribuciones), comprendiendo la de imponer sanciones de conformidad a las leyes. En ese sentido, se debe considerar en todas sus partes la legalidad de la resolución administrativa N° 22/2019 en la que se plasmó materialmente la referida sustitución.

2. SOBRE LA SANCIÓN POR EL INCUMPLIMIENTO AL INCISO 2° DEL ARTÍCULO 11 NTC-01

El delegado del señor Superintendente argumenta que las NTC-01 fueron aprobadas, en su momento y con amplias facultades legales, por el Consejo Directivo de la Superintendencia del

Sistema Financiero, estando dichas normas vigentes al momento en que el Banco de América Central, S.A. cometió la infracción atribuida.

Continúa expresando, que de acuerdo a los artículos 1 y 2 LSRSF, la SSF tiene la responsabilidad de velar por la preservación, estabilidad, transparencia y eficacia del sistema financiero, así como supervisar a los integrantes de este último, de acuerdo a lo dispuesto por la LSRSF, otras leyes aplicables, los reglamentos y las normas técnicas que al efecto se dicten. Por tanto, para lograr el buen funcionamiento del sistema de supervisión y regulación financiera se requiere que sus integrantes y demás supervisados, cumplan con las regulaciones vigentes y adopten los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones, según las normativas previamente mencionadas.

Bajo esta línea argumentativa, explica que el artículo 8 LSTC se encuentra íntimamente relacionado con el artículo 11 NTC-01, en cuanto a la obligación del supervisado de contar con un proceso interno de calificación, el cual incluya el análisis del crédito, atendiendo la capacidad de pago del solicitante, siendo necesario que las entidades dispongan con políticas de crédito aprobadas por su junta directiva, las cuales deben ser remitidas a la Superintendencia en los plazos establecidos en la NTC-01. Señala que Banco de América Central, S.A., conoce plenamente sus obligaciones sujetas al cumplimiento de una norma de rango legal, así como también las consecuencias jurídicas por su incumplimiento, las cuales se encuentran en función de minimizar el riesgo en la realización de sus operaciones al público.

Por último, agrega que el apoderado del apelante no se opone o niega los hechos atribuidos, siendo que éstos siempre se admitieron, y para tal efecto hace referencia a pasajes del escrito de apelación, así como de la resolución sancionatoria impugnada; agrega, además, que con los memorandos N° BCF-018/2018 y N° IBC-DC-952/2018, ambos de fecha 17 de diciembre de 2018, y su documentación anexa, se ha logrado evidenciar que el banco se encontraba fuera del plazo legal para remitir a la Superintendencia su política de tarjetas de crédito, incumpliendo así, el inciso 2° del artículo 11 NTC-01.

3. SOBRE LA SANCIÓN POR EL INCUMPLIMIENTO AL INCISO 4° LB Y ARTÍCULO 22 LSTC

Respecto a la impugnación de esta sanción, el delegado del señor Superintendente expone que la conducta atribuida al banco apelante, se debe a que éste realiza el cálculo de los intereses utilizando una fórmula con promedio de días y no días calendario; es decir, para un año normal



promedian con 30.4167 y para un año bisiesto 30.50, cuando existe obligación que el interés de las operaciones activas y pasivas se calculen con base en el año calendario, considerando los días efectivamente transcurridos en cada una de sus operaciones, tal como lo establece el inciso 4° del artículo 64 LB con relación al artículo 22 LSTC.

Continúa manifestando que, aunque si bien el factor utilizado depende del tipo de año, en éste no se consideran los días efectivamente transcurridos, correspondientes a la fecha de inicio y la fecha del corte mensual, razón por la cual, existen diferencias en los intereses determinados por los auditores de la SSF con los reflejados en los estados de cuenta del banco y que corren agregados a folios 166 al 206 del expediente administrativo sancionador. Reitera que la SSF verificó íntegramente cada uno de los estados de cuenta en mención y comprobó la conducta infractora atribuida, ya que, el ahora apelante maneja una fórmula en la cual se efectuaron multiplicaciones de factores previamente definidos y con el producto lo dividieron con el cociente "(365/12)", es decir, calcularon con el promedio de días equivalentes al año y no con los días realmente transcurridos al mes que corresponde.

Indica, que existen diferencias en los intereses determinados por los auditores de la SSF con los estados de cuenta proporcionados por el banco recurrente y hace referencia a las consideraciones contenidas en el informe N° IBC-DC-952/2018 previamente mencionado, en el que constan las cantidades en dólares de los Estados Unidos de América, referente a los estados de cuenta de los tarjetahabientes presentados como muestra.

El delegado del señor Superintendente, hace mención al folio 118 del expediente administrativo sancionador, en el que aparecen reflejados los comentarios que realizó la administración del banco apelante sobre dicho incumpliendo, manifestando que realizaría las pruebas respectivas a efecto de modificar los parámetros correspondientes. Por último, reafirma que el tratamiento al cálculo de intereses es de mucha trascendencia en el sistema financiero, debido a que existe un riesgo potencial a la transgresión de los derechos colectivos de los tarjetahabientes.

4. SOBRE LA SANCIÓN POR EL INCUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 26 LSTC

Con relación a este punto, el delegado del señor Superintendente mencionó, que la LSTC no precisa textualmente si el cálculo de sus plazos se refiere a días hábiles o días calendarios, siendo necesario que el intérprete valore de forma lógica y sistemática la intención del legislador en regular las posibles situaciones jurídicas, en el caso en particular, respecto a la relación del emisor o coemisor y titular o tarjetahabiente.

Continúa su línea argumentativa citando el artículo 48 del Código Civil, e indica que cuando el legislador considera que el cómputo de plazos debe ser en días hábiles lo determina claramente, caso contrario se tiene como días calendarios. Asimismo, hace referencia al artículo 978 del Código de Comercio, exponiendo que dicha disposición legal reafirma el análisis propuesto, ya que esta norma se refiere a la correcta interpretación de convenciones suscritas por las partes intervinientes en los supuestos de reclamos; en ese sentido, para el titular o tarjetahabiente en su caso, es más favorable obtener una resolución a sus reclamos en 30 días calendario que el cómputo en días hábiles.

Sobre lo expuesto por el apoderado del banco recurrente, indica que el CPCM regula el cómputo de plazos procesales de los tribunales, siendo estos días y horas hábiles, en cambio la LSTC en su artículo 26 se refiere a un procedimiento interno para el banco con el cómputo de días calendario, siendo más favorable al titular o tarjetahabiente. Asimismo, respecto a los casos que fueron tramitados en sede administrativa ante la Defensoría del Consumidor, el delegado del señor Superintendente, sostuvo que el espíritu de la norma en cuanto al plazo establecido en el artículo 26 LSTC, es para que el banco en primer plano desarrolle de forma efectiva un procedimiento interno que atienda los reclamos concernientes a los estados de cuenta, por lo que, no debe entenderse que se tenga que esperar a que éstos sean tramitados vía denuncia en la Defensoría del Consumidor, pues la referida institución posee competencias especiales de conformidad a su ley y reglamento, que no regulan el procedimiento interno en comento.

Para finalizar la audiencia conferida, y dando cumplimiento al requerimiento hecho por este cuerpo colegiado en auto de las 10 horas del 29 de diciembre de 2020, el delegado del señor Superintendente anexó a su escrito una certificación del acuerdo N° 22/2019.

Mediante escrito del 18 de enero de 2021, el señor Superintendente, a través de su delegado se pronunció sobre la ampliación del dictamen pericial.

VIII. En el auto de las 14 horas del 22 de enero de 2021, el CASF tuvo como agregados los escritos del banco apelante y del señor Superintendente, y habiéndose concluido con las etapas de trámite del recurso de apelación, se pronunció respecto a la emisión de la resolución final respectiva en el plazo establecido en el inciso 1° del artículo 67 LSRSF, relacionado con el inciso 2° del artículo 89 LPA.



Estando dentro del plazo para emitir resolución final, se procede a conocer y resolver sobre los puntos de apelación planteados por Banco de América Central, S.A., argumentos que serán abordados conforme al recurso de apelación.

A. SOBRE LAS RESOLUCIONES FIRMADAS POR FUNCIONARIO CON NOMBRAMIENTO INVÁLIDO

Como primer punto de apelación, el banco recurrente argumenta que el nombramiento del licenciado Sigfredo Gómez como Superintendente en funciones, no se encuentra en legal forma por no existir un orden de precedencia, debido a que dicho funcionario suscribió el auto de las 15 horas con 35 minutos del 16 de mayo de 2019, que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador PAS-006/2019, por lo que carece de validez. Por su parte, el delegado del señor Superintendente expuso que se observaron los presupuestos establecidos en el artículo 21 LSRSF.

Previo a pronunciarse sobre este punto, el CASF considera necesario referirse al régimen de competencias que rige a la Administración Pública.

El 13 de febrero de 2019 entró en vigencia la Ley de Procedimientos Administrativos, que regula de carácter general y uniforme los procedimientos de la Administración Pública. En ese sentido, y de acuerdo al artículo 163 LPA, la referida norma será de aplicación en todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente las disposiciones que la contraríen. En razón de ello, el Comité de Apelaciones recurre a la aplicación de la citada norma.

En el capítulo II del Título II LPA, se desarrolla el régimen de competencias, regulando en el artículo 47, la figura de la suplencia en el cargo, que consiste en la posibilidad de que los funcionarios sean "*(...) suplidos temporalmente en los supuestos de vacancia, ausencia o enfermedad, por quien determine la normativa aplicable y, en su defecto, por quien designe el órgano competente para el nombramiento de aquellos*" (inciso 1°).

En el presente caso, la normativa aplicable es la LSRSF, la cual en su artículo 21 prevé que, "*[e]n caso de ausencia o impedimento temporal del Superintendente, será sustituido por uno de los Superintendentes Adjuntos en el orden de precedencia que él determine (...)*".

A partir de las anteriores consideraciones, se aclara que con la entrada en vigencia de la LPA y ante ausencia temporal de un funcionario, opera la figura de la "suplencia en el cargo", con la que se superó el término "sustitución".

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Large handwritten signature]

La suplencia en el cargo comprende según la doctrina examinada, el “...desempeño temporal de las funciones del titular de un órgano administrativo por otra persona física distinta, determinada o no previamente por una norma jurídica, en aquellos casos en que aquel titular no exista o se halle materialmente imposibilitado de actuar, y que tiene lugar por medio de un acto administrativo o, automáticamente por la mera producción del supuesto de hecho contemplado en la norma¹”.

Es de resaltar que la suplencia en el cargo “(...) no debe confundirse con ninguno de los supuestos de transferencia de competencias, o de su ejercicio, de un órgano a otro, es decir, en la suplencia las competencias permanecen en el órgano y es el mismo órgano el que continúa actuando. Se trata simplemente de permitir la actuación de ese órgano evitando su paralización en aquellos casos en que el titular falte o se halle imposibilitado de actuar²”.

La doctrina comparada³ ha clasificado las suplencias en automática y no automática; la primera de ellas la identifica cuando la norma jurídica la establece de manera directa respecto del funcionario que ejercerá el cargo, mientras que, en la segunda, se faculta al titular del mismo órgano o de uno distinto, la potestad discrecional para designar al suplente, cumpliendo los criterios normativos para dicha decisión.

En ese sentido, respecto al art. 21 LSRSF al establecer que: “(...) el orden de precedencia que él determine (...)”, a criterio de este Comité, es una facultad atribuida al Superintendente en designar al Superintendente Adjunto que ejercerá la suplencia del cargo en su ausencia.

Sobre este punto, el Diccionario de la Real Academia Española define “precedencia” como: “1. Anterioridad, prioridad de tiempo/ 2. Anteposición, antelación en el orden/ 3. Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos/ 4. Primacía, Superioridad⁴”.

A partir de la anterior definición, resulta evidente que el legislador estableció como único requisito a cumplir por el Superintendente para nombrar al funcionario que ejercería la suplencia de su cargo, que éste fuera un superintendente adjunto. En ese sentido, se le confirió la facultad al citado funcionario para considerar la “prioridad”, “preferencia” o “primacía” en la designación

¹ Pérez González J. y González Navarro F. “Comentarios a la Ley de Régimen Jurídico de las Administración Públicas y Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre)” 5ª Edición. Thomson Reuters (2012).

² Ídem.

³ Ídem

⁴ Consulta realizada en la página web del Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario, actualizado en el año 2020. <https://dle.rae.es/precedencia>



entre los superintendentes adjuntos nombrados por la Presidencia de la República, situación que materialmente se evidencia de la lectura de la resolución N°22/2019, al haber designado al licenciado Sigfrido Gómez para suplirlo.

Consta en el Diario Oficial número 115 Tomo N° 403 de fecha 24 de junio 2014 la publicación del Acuerdo Ejecutivo número 123 de fecha 24 de junio de 2014, en el cual, el entonces presidente de la República, nombró como Superintendente Adjunto de Pensiones al licenciado Sigfrido Gómez.

En el folio 131 del expediente CA-04-2020, corre una certificación de la resolución administrativa N° 22/2019 de fecha 7 de mayo de 2019, mediante el cual el ingeniero José Ricardo Perdomo Aguilar, Superintendente a esa fecha, nombró al licenciado Sigfrido Gómez, quien fungía como Superintendente Adjunto de Pensiones, para que lo sustituyera por el período comprendido del 11 al 16 de mayo de 2019.

En razón de lo anterior, al considerar los presupuestos establecidos en el artículo 47 de la LPA con relación al artículo 21 LSRSF, este Comité de Apelaciones evidencia que el acto administrativo N° 22/2019 de fecha 7 de mayo de 2019: i) fue emitido por el ingeniero José Ricardo Perdomo Aguilar, Superintendente del Sistema Financiero a esa fecha dentro de las facultades que le confiere la ley; y, ii) el licenciado Sigfrido Gómez, al momento de su designación para Superintendente en funciones, se desempeñaba como Superintendente Adjunto de Pensiones.

Por lo anterior, en atención a las disposiciones y doctrina citadas, a este Comité le permite concluir que nos encontramos ante la figura de una suplencia no automática, ya que no existe una remisión estricta o rígida del funcionario que lo suplirá en el cargo o un orden de prelación a seguir (V.Gr. como es el caso del artículo 155 de la Constitución en cuanto a la sustitución o suplencias del Presidente de la República).

Siguiendo la tesis relacionada en el párrafo inmediato precedente relativo a una clasificación "no automática", el Superintendente de conformidad con el artículo 21 LSRSF cuenta con la facultad para designar el superintendente adjunto que lo suplirá en su ausencia, según el orden de precedencia que éste establezca.

Es así, que la tesis propuesta por el apelante -referida a que el nombramiento del licenciado Gómez es inválido porque no existe un acto previo en el cual el Superintendente de ese entonces definiera un orden de nombramientos o que en el mismo no se designó un orden de nombramientos-

de incluir requisitos de validez adicionales a lo regulado en la LSRSF, a criterio de este Comité es una exigencia extralegal.

Por tales poderosas razones, los actos suscritos por el licenciado Gómez en su calidad de Superintendente del Sistema Financiero en funciones, tienen eficacia jurídica. Por tanto, resulta procedente declarar no ha lugar este punto de apelación y proseguir analizando los siguientes.

B. AUSENCIA LEGAL PARA EXIGIR POLÍTICA DE TARJETA DE CRÉDITO.

Como segundo punto de apelación, y refiriéndose específicamente a la infracción al inciso 2º del artículo 11 NTC-01, el abogado de Banco de América Central, S.A. alega una ausencia legal para exigir las políticas de tarjetas de crédito. Sobre este punto, el delegado del señor Superintendente argumentó que las NTC-01 fueron aprobadas por el Consejo Directivo de la SSF, siendo que éstas se encontraban vigentes al momento en que fue cometida la infracción por parte del citado banco.

En primer lugar, resulta importante aclarar que el incumplimiento atribuido al Banco América Central, S.A., fue el contenido en el artículo 11 de las Normas para el Sistema de Tarjeta de Crédito (NTC-01). Dichas normas entraron en vigencia el 15 de junio de 2010, y fueron emitidas por el Consejo Directivo de la SSF, sobre la base de la letra b) del artículo 3 de la LOSSF, y los artículos 4, 19 y 63 LSTC.

De la lectura de las disposiciones de la LOSSF y LSTC mencionadas anteriormente, se concluye que éstas únicamente tratan sobre el ámbito de competencia normativa que tenía a esa fecha el Consejo Directivo de la SSF para emitir las mencionadas NTC-01. Con la entrada en vigencia de la LSRSF, la potestad normativa fue transferida del Consejo Directivo de la SSF al BCR. Asimismo, el artículo 103 LSRSF regula que los reglamentos, instructivos, resoluciones, normas, acuerdos y otras disposiciones generales y particulares aplicables a los supervisados que hubieren sido emitidos por las autoridades competentes de la SSF, continuarán vigentes mientras no contraríen la LSRSF o no fueren derogados o modificados expresamente.

El 3 de diciembre de 2018, entraron en vigencia las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjeta de Crédito (NCM-01), derogando las NTC-01. Consta en el expediente administrativo sancionador PAS -006/2019 (folios 1 al 56), los informes BCF-018/2018 e IBC-DC-952/2018, ambos del 17 de diciembre de 2018, en los que se detallan hallazgos de presuntos incumplimientos a la LSRSF, LB y LSTC por parte del Banco de América Central, S.A., que fueron identificados en visita realizada el 30 de junio de 2018. Por tanto, al momento que la SSF identificó los hallazgos



que dieron lugar a promover el procedimiento administrativo sancionador, las NTC-01 se encontraban vigentes y, en consecuencia, resultaban aplicables al caso en concreto.

Por otra parte, el artículo 1 LSTC, indica que su objeto es establecer el marco jurídico del sistema de tarjeta de crédito y consecuentemente, regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de éstos con el Estado. Esa misma disposición define el sistema de tarjetas de crédito como al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito.

El contrato de apertura de crédito de una tarjeta de crédito, en síntesis, es aquel a través del cual una empresa especializada estipula con un cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que éste contrate bienes o servicios en determinados establecimientos⁵ o retiro de efectivo. Ello resulta coherente con lo dispuesto por el legislador en el artículo 6 LSTC, en cuanto a que, para la emisión de tal categoría de tarjetas, se tendrá como base un contrato de apertura de crédito.

El artículo 3 LSTC, autoriza la emisión o coemisión de tarjetas de crédito a las personas jurídicas domiciliadas en el país, constituidas conforme a las leyes respectivas, así como a personas jurídicas extranjeras (bajo ciertos requisitos). De ahí, que queda claro, que no solamente las entidades supervisadas y fiscalizadas por la SSF pueden ser emisores o coemisores de tarjetas de crédito, sino que también, cualquier persona jurídica que cumpla con lo dispuesto por dicho artículo.

Lo anterior, resulta más evidente de la lectura del artículo 4 LSTC, en el cual el legislador hace una clara distribución de competencia a distintas autoridades públicas para realizar la supervisión y fiscalización de los emisores, coemisores, administradores o gestores de tarjeta de crédito, dependiendo del tipo de persona jurídica de que se trate, y los faculta a dictar las normas técnicas correspondientes para facilitar la aplicación de la ley en mención.

Por tanto, debe entenderse que, ante una habilitación general para que cualquier persona jurídica pueda ser emisor o coemisor de tarjetas de crédito, se ha de tener en cuenta la naturaleza o sector al que cada una de éstas pertenecen, pues la misma no puede justificar la inobservancia de otras normativas vinculantes al emisor o coemisor respectivo.

En ese sentido, el artículo 4 LSTC establece que corresponde a la SSF la fiscalización de los emisores, coemisores, administradores o gestores de tarjeta de crédito cuando éstos sean bancos,

⁵ Barbier E.A. "Contratación bancaria. Tomo 1". 3ª Edición. Astrea. (2008).

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to be 'República'.

sociedades miembros de un conglomerado financiero, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito, federaciones de bancos cooperativos y otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a su supervisión. A similar mandato se encuentran sometidos la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto de Fomento Cooperativo en cuanto a las personas jurídicas sujetas a su vigilancia. Por tal razón, se concluye que, la aplicación de la LSTC, presupone el marco legal integral y coherente con las demás regulaciones que inciden en la esfera jurídica de los integrantes del sistema de tarjetas de crédito.

En el caso que nos ocupa, si bien se está en el contexto del sistema de tarjetas de crédito, no puede pasar desapercibido que el Banco de América Central, S.A., es una institución bancaria, cuya actividad consiste principalmente en captar fondos del público a través de operaciones pasivas, para su posterior colocación por medio de operaciones activas (artículo 2 LB). Debido a la importancia y trascendencia que dicha actividad tiene en el orden económico del país, es que el ordenamiento jurídico salvadoreño establece una regulación especial a este sector, por lo que, si bien las instituciones financieras se encuentran dentro de las personas autorizadas para emitir tarjetas de crédito, el legislador fue enfático en indicar que, al tratarse de éstas, la SSF es la competente para fiscalizarlas, así como emitir las normas para la aplicación de la LSTC.

De esta forma, y trayendo a consideración que la emisión de tarjetas de crédito trae aparejado el otorgamiento de un crédito (operaciones activas), resulta indispensable la aplicación de la normativa especial para los bancos y sus operaciones, es decir, la Ley de Bancos.

El artículo 63 LB prescribe que los bancos se encuentran obligados a elaborar e implementar políticas y sistemas de control que les permitan manejar adecuadamente sus riesgos financieros y operacionales, considerando, entre otras, disposiciones relativas al manejo, destino y diversificación del crédito e inversiones, administración de la liquidez, tasas de interés, etc. Asimismo, deben establecer políticas y procedimientos que les permitan conocer suficientemente a sus clientes. Dicha disposición, prevé que todas estas políticas, así como los cambios que efectúen, deberán someterse a la aprobación de las respectivas juntas directivas, debiendo ser comunicadas a la Superintendencia.

Tal como se indicó previamente, la emisión de tarjeta de crédito supone el otorgamiento de un crédito, en razón de que el emisor o coemisor es una institución financiera regulada, lo que implica que cuenta con la carga adicional de cumplir con su normativa sectorial aplicable. De la lectura del artículo 11 NTC-01, se evidencia que se trata de la celebración de un contrato, siendo que, entre otras obligaciones, ordena que los supervisados dispongan de políticas de crédito aprobadas por su



junta directiva, las cuales deben ser notificadas a la SSF. Tal como constan en los informes BCF-018/2018 e IBC-DC-952/2018, los auditores de la SSF identificaron que el referido banco no había remitido las políticas de crédito a la SSF, razón por la cual, entre otros hallazgos, se le inició el procedimiento administrativo sancionador referencia PAS-006/2019, que culminó con la determinación de la infracción al inciso 2° del artículo 11 NTC-01, así como la imposición de una multa.

Cabe mencionar que el inciso 1° del artículo 11 NTC-01, hace referencia al artículo 8 LSTC, debido a que esta disposición legal desarrolla la prohibición legal de la contratación indiscriminada, lo cual resulta coherente con una de las finalidades de sostener una política de créditos sana, entre las cuales se puede identificar un adecuado manejo de riesgos financieros y operacionales, conocimiento de clientes, etc.

De esta forma, y a partir del análisis realizado, es evidente para este Comité, que la obligación que tienen los supervisados de emitir políticas de crédito, las cuales deben ser aprobadas por su junta directiva y ser remitidas a la SSF, cuenta con asidero legal, siendo este el artículo 63 LB. Es decir, el artículo 11 de NTC-01 no excede ni aumenta las obligaciones establecidas por el legislador en una norma secundaria, sino que facilita su aplicación. Lo anterior, se corrobora del contenido de los informes BCF-018/2018 e IBC-DC-952/2018, previamente citados, en los que consta relacionada dicha disposición legal. De lo anterior, se evidencia la concurrencia de la conducta típica descrita en la letra b) del artículo 44 de la LRSRF.

En ese sentido, resulta, por no ser atendible, declarar no ha lugar este punto de apelación y continuar con los siguientes.

C. INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN DEL INCISO 4° DEL ARTÍCULO 64 LB Y ARTÍCULO 22 LSTC.

Como tercer punto de impugnación, el abogado del apelante expone que no se ha incurrido en la infracción al inciso 4° del artículo 64 LB y artículo 22 LSTC. En síntesis, indica que el banco realiza los cálculos con el factor $\left(\frac{365}{12}\right)$ ó $\left(\frac{366}{12}\right)$, según el caso, y que se utilizan los días del año calendario y no comercial. Asimismo, que se hace la división entre 12 porque ese es el número de meses en el año y se cobran intereses en esos 12 meses, sin embargo, los intereses que se calculan son por los días efectivos desde que se hizo la transacción hasta la fecha de corte o fecha de pago. En este punto, el delegado del señor Superintendente indica que la conducta atribuida al

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature that appears to be 'Regua!'.

supervisado y por la cual fue sancionado, es porque realiza el cálculo de los intereses utilizando una fórmula con promedio de días y no de días calendario.

Para esta infracción, el apoderado de Banco de América Central, S.A., solicitó se practicara peritaje por persona experta en matemática financiera sobre los estados de cuenta de los señores: i) [REDACTED] (abril-junio 2018); ii) [REDACTED] (mayo-junio 2018); iii) [REDACTED] (abril - junio 2018); y, iv) [REDACTED] (mayo -junio 2018), con el objeto de verificar que la fórmula utilizada por el banco para computar los intereses de transacción y los intereses de capital, es acorde a la práctica internacional de cálculos de intereses simples.

Mediante auto de las 15 horas 20 minutos del 16 de octubre de 2020, el CASF resolvió, entre otros aspectos, que era procedente la práctica del peritaje solicitado, haciendo la aclaración que este tiene por objeto determinar si el banco incurrió o no en el incumplimiento al inciso 4° del artículo 64 LB en relación al artículo 22 LSTC, siendo que para tal efecto y en cumplimiento al artículo 109 LPA, se solicitó el apoyo interinstitucional del BCR.

Constan a folios 80 al 85 del presente expediente de apelación, las diligencias de nombramiento y juramentación de los peritos designados por el BCR. Asimismo, a folios 88 al 91 y del 114 al 119 del expediente de apelación, se encuentra agregado el dictamen pericial y una ampliación del mismo. Además, a folios 96 al 108, del 123 al 124 y del 141 al 144 del presente expediente, constan agregados los pronunciamientos del abogado del banco apelante y del delegado del señor Superintendente sobre los informes presentados por los peritos.

Previo a resolver sobre el contenido del dictamen pericial y su ampliación, así como identificar si es procedente o no este punto de apelación, este Comité considera imperioso aclarar que en aplicación del principio de congruencia procesal, conocerá y se pronunciará única y exclusivamente respecto a la muestra de tarjetahabientes sobre los cuales la SSF en su visita de inspección al establecimiento bancario, identificó y en consecuencia atribuyó el incumplimiento del artículo 64 LB con relación al artículo 22 LSTC, y sobre los cuales los peritos rindieron sus informes.

El artículo 1 LSTC, define al sistema de tarjeta de crédito como el conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito; y su finalidad es posibilitar a los tarjetahabientes la realización de operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al



sistema o anticipo de dinero en efectivo, en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor; y que, los tarjetahabientes son responsables del pago al emisor, y éste a los adquirientes, quienes a su vez pagan a sus comercios o instituciones afiliadas, de acuerdo a los términos de los contratos.

En El Salvador, la modalidad de contratación de tarjeta crédito trae consigo el otorgamiento de una línea de crédito rotativa, en la cual el beneficiario de la tarjeta se encuentra habilitado para utilizar total o parcialmente el crédito concedido, pudiendo éste realizar abonos para continuar utilizando el crédito otorgado. En estos casos, se cobra una tasa de interés consistente en el precio por la utilización de la disponibilidad de crédito sobre el saldo de capital desembolsado [letra h) del artículo 2 LSTC]. Mensualmente, el tarjetahabiente tiene la obligación de pagar el saldo utilizado, siendo que se entenderá que hizo uso del financiamiento (y, por tanto, se le genera el cargo de intereses), cuando no pague el saldo de contado que aparece en el estado de cuenta respectivo, en o antes de la fecha límite de pago (artículo 24 NTC-01).

El artículo 17 LSTC y siguientes, se refieren a los intereses generados dentro de la relación entre los tarjetahabientes y los emisores. Asimismo, el artículo 19 LSTC establece que la metodología y parámetros para el cálculo y determinación de las tasas de interés efectivas serán desarrolladas en una norma técnica. De igual forma, el artículo 22 LSTC, prevé que el cómputo de los intereses se efectúe utilizando el método de interés simple sobre los saldos diarios del capital adeudado durante el plazo establecido del crédito y a la tasa de interés vigente, utilizando como base el año calendario y considerando los días efectivamente transcurridos en cada operación realizada.

Como se indicó en anteriores pasajes de esta resolución, la norma técnica vigente al momento del cometimiento de las conductas infractoras era la NTC-01. Al revisar dicha normativa se encuentra el artículo 29 que se refiere específicamente al cálculo de los intereses, el cual disponía:

“Cálculo de los intereses

*Art. 29.- Los intereses serán calculados de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley, utilizando la siguiente fórmula: $I = P * i * n$*

Donde:

I = Interés a pagar

P = Capital adeudado

i = Tasa de interés nominal porcentual vigente

n = Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto”

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Luego de analizar los estados de cuenta de los clientes: i) [REDACTED]
ii) [REDACTED] iii) [REDACTED] iv) [REDACTED]
[REDACTED] se identifica el uso de una tasa anual, situación que es corroborada también con los contratos de los señores [REDACTED] [folios 35 al 38 del expediente PAS-006/2019]; sin embargo, como ya quedó establecido en la normativa antes mencionada, los cálculos por el financiamiento [es decir, el uso de los saldos a la fecha de corte sin haber realizado el pago de contado], deben computarse por los días efectivamente transcurridos en cada operación realizada, siendo, por tanto, indispensable para realizar un cálculo certero y acorde a la norma, que si la tasa anual eventualmente se modificara con relación a otro período a considerar (ya sea, mensual o diaria), también se traslade el factor "n" de acuerdo al lapso en cuestión. Es decir, debe existir coherencia entre i y n .

A guisa de ejemplo, si se traslada una tasa expresada de forma anual a mensual, el factor "n" debe incluir la proporción que un mes representa anualmente, o si se traslada en días, el factor "n" debe prever los días que un año tiene, y dividirlo entre los días efectivamente transcurridos de la operación, tal como señala la norma citada, siendo esto último el método de traer el porcentaje anual a "días efectivamente transcurridos" en el período de un año. Con lo anterior, se procura que, ante la conversión del tiempo de una tasa, se mantenga el factor "n" para el cálculo respectivo. De tal forma que, al modificar la tasa anual sin hacer este paso adicional, distorsionaría la fórmula diseñada en el artículo 29 NTC-01.

Ahora bien, se tuvo a la vista el dictamen pericial de fecha 9 de noviembre de 2020 y su respectiva ampliación de fecha 18 de diciembre de 2020; de la lectura de los mismos se evidencia, que los peritos nombrados dictaminaron sobre si la metodología del banco apelante era conforme o no con la LB, LSTC y NTC-01, desarrollando, además, una exposición de los cálculos realizados tanto por el apelante como por la SSF. En ese sentido, este Comité de Apelaciones considera que ambos informes, de forma complementaria, están conforme a lo requerido por este cuerpo colegiado, por lo que serán considerados para sustentar la decisión en el presente caso.

Tomando en cuenta lo anterior, resulta oportuno traer a colación, el informe de ampliación presentado por los peritos nombrados en el presente recurso de apelación (folios 114 al 119). Para tales efectos, se considera el ejemplo del caso del señor [REDACTED]

- Mayo de 2018 de [REDACTED]
Tasa de interés
Tasa Anual: 25.80%



Días del año: 365

Cargos del mes anterior

Cargos exentos:	-\$ 439.66
Pago de contado de comisiones y recargos:	-\$ 471.13
Saldo Anterior	+\$15,216.64
Nuevo saldo	= \$14,305.95

Cálculo de intereses

Saldo anterior:	\$ 14,305.95
Días transcurridos del 13 abril al 4 (sic) de mayo:	21
Intereses = \$14,305.95 x 25.80% x 21/365	= \$ 212.36
Abono a capital	= \$ 103.83
Nuevo saldo = \$14,305.95-\$103.83	= \$ 14,202.12
Días transcurridos del 4 de mayo al 13 de mayo:	9
Intereses = \$14,202.12 x 25.80% x 9/365	= \$ 90.35
Total de intereses = \$212.36 +\$90.35	= \$ 302.70

*transcripción de los cálculos hechos por los peritos y que consta en el folio 114 del expediente de apelación CA-04-2020.

Es de considerar, que la fórmula utilizada por los peritos financieros en el presente recurso para el cálculo de los intereses, coincide a la establecida por el artículo 29 NTC-01:

$$I = P * i * n$$

Lo anterior, en virtud de que se toma el capital adeudado y se multiplica por el interés anual y por el factor de tiempo (el cual es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto).

Asimismo, el resultado del cálculo obtenido (es decir, US\$302.70), es el mismo monto de intereses que refleja el estado de cuenta del señor ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ para el corte del período de mayo 2018 (folio 40 del expediente PAS-006/2019), con el factor utilizado por el

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

banco apelante. Al revisar los cálculos de los otros estados de cuenta del señor [REDACTED] de los demás tarjetahabientes, se llega a la misma conclusión.

En las audiencias conferidas al señor Superintendente, su delegado sostuvo que el banco apelante, al utilizar el factor de $\left(\frac{365}{12}\right)$ ó $\left(\frac{366}{12}\right)$ contravenía lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 64 con relación al artículo 22 LSTC, ya que no consideraban los días efectivamente transcurridos en cada una de sus operaciones. Al revisar los cálculos presentados por el delegado del Superintendente, los peritos observaron que la metodología utilizada para el cálculo de los intereses difiere, ya que se multiplica el saldo adeudado por una tasa de interés mensual, por el número de días transcurridos del mes entre el número de días que posee el mes.

Es importante mencionar que, al analizar lo expuesto por los peritos con relación a lo expresado por el delegado del señor Superintendente en su audiencia del 18 de enero de 2021, este Comité identifica que la fórmula utilizada por la SSF, al momento de realizar los cálculos en su visita de inspección y exclusivamente sobre la muestra de tarjetahabientes antes mencionada, se basa en el uso de un factor de tiempo considerando el mes de que se trate; sin embargo, se advierte que omite convertir el factor "n" de anual a mensual, debiendo para ello convertir el periodo de los 365 días de un año (o 366) a mensual, esto último, se calcula dividiendo los días del año entre los meses de éste. Ahora bien, de no hacer la conversión antes desarrollada, se distorsiona el uso de una tasa mensual, y es por ello que genera un resultado diferente al que proporcionaron los peritos en su dictamen, teniendo este último su fundamento en el artículo 22 LSTC y el artículo 29 NTC-01, y cuyo resultado final coincide con los valores reflejados en los estados de cuenta de los tarjetahabientes antes mencionados.

El banco apelante manifiesta que utiliza el factor 30.4167 ó 30.50 para la determinación de los intereses de sus tarjetahabientes, lo cual como se dijo anteriormente, no es más que la conversión del período de los días que tiene un año al período de meses con los que éste cuenta, dicho paso es necesario si la tasa anual es convertida a mensual. En ese sentido, no es que haya utilizado un "promedio de días", sino que es el ejercicio de homogeneizar la tasa a utilizar con el factor de tiempo en que esta última está expresada. Al mismo resultado se arribaría, si el cálculo se hiciera convirtiendo la tasa anual a diaria, en el cual el factor "n" sería $\left(\frac{\text{días efectivamente transcurridos}}{1}\right)$, donde 1 es el resultado de $\left(\frac{365}{365}\right)$.

Por lo tanto, se llega a la conclusión que la fórmula utilizada por el banco, es equivalente en términos de meses, a la desarrollada por los peritos y por el artículo 29 NTC-01, las cuales están



expresadas en períodos de un año. El resultado anterior evidencia que el uso del factor $\left(\frac{365}{12}\right)$ ó $\left(\frac{366}{12}\right)$, no se refieren a los días transcurridos entre cada operación, sino que es parte del cálculo necesario para la conversión de una tasa de interés anual a una tasa mensual. Es así que una vez determinado dicho valor, éste, posteriormente, sirve de divisor entre los días efectivamente transcurridos de las operaciones realizadas por el deudor.

Retomando el caso del señor [REDACTED] específicamente para el lapso del 13 de abril al 3 de mayo de 2018 (es decir, 21 días) con un capital adeudado de US\$14,305.95; en caso que se haga el cálculo trasladando la tasa de interés anual a interés mensual, no solo basta dividir 25.80%/12, adicionalmente debe convertirse el dividendo de 365 ó 366 del factor "n" a términos mensuales, lo cual vendría a ser $\left(\frac{365}{12}\right)$ obteniendo por tanto un factor "n" total de $\left(\frac{21}{30.4167}\right)$. En ese sentido, el cálculo de la fórmula $I = Pin$ (para los 21 días) se reflejaría de esta forma:

$$I = US\$14,305.95 * 2.15\% * \left(\frac{21}{30.4167}\right)$$

$$I = 212.355$$

Si agregamos el cálculo para el saldo adeudado del 4 al 12 de mayo de 2018, es decir 9 días, con el nuevo saldo tras el abono de US\$103.83, se obtiene el siguiente resultado:

$$I = US\$14,202.12 * 2.15\% * \left(\frac{9}{30.4167}\right)$$

$$I = 90.349$$

Al sumar los intereses generados dentro de ese periodo se obtiene un total de US\$302.70, misma cantidad que aparece en el estado de cuenta del señor [REDACTED] correspondiente al corte de mayo de 2018.

A partir de este análisis, el Comité de Apelaciones se adhiere a las conclusiones de los peritos en el presente procedimiento de apelación, en el sentido de que los cálculos realizados por el Banco de América Central, S.A., tienen su base en el artículo 22 LSTC, así como en el artículo 28 NCM-01 [normativa que sustituyó la NTC-01, pero cuyo contenido es idéntico a lo dispuesto en el artículo 29 de esa norma].

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature at the bottom right.

Por tanto, al corroborar que los intereses de la muestra de tarjetahabientes fueron calculados considerando los días efectivamente transcurridos en cada operación, utilizando el método de interés simple sobre los saldos diarios del capital adeudado y tomando como base el año calendario, queda comprobado que el Banco de América Central, S.A., no incurrió en la infracción al inciso 4º del artículo 64 LB con relación al artículo 22 LSTC, siendo procedente revocar la multa impuesta por dicho incumplimiento.

D. SOBRE LA INEXISTENCIA DEL INCUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 26 LSTC

Como último punto de apelación, el abogado del recurrente disiente de la conducta infractora atribuida, ya que, según él, el plazo regulado por el artículo 26 LSTC considera días hábiles y no días calendarios. Asimismo, establece que, en algunos casos, el banco estaba imposibilitado en resolver los reclamos dentro del plazo señalado, ya que los mismos estaban siendo conocidos por la Defensoría del Consumidor.

Ante este argumento, el delegado del señor Superintendente expone que, al realizar una interpretación lógica y sistemática del artículo 26 LSTC a la luz de la relación del emisor o coemisor y titular o tarjetahabiente, así como del análisis de los artículos 48 C.C. y 978 C.Com., concluye que el plazo en cuestión se computa en días calendario. Sobre los casos que estaba conociendo la Defensoría del Consumidor, dicho funcionario expresó que las denuncias realizadas a esa institución no pueden entenderse como causal para postergar la resolución respecto de los reclamos impuestos en virtud del artículo 26 LSTC, pues la referida institución posee competencias especiales de conformidad a su normativa aplicable.

A través del procedimiento administrativo sancionador PAS-006/2019, la Superintendente determinó que, en el periodo comprendido de enero a junio de 2018, de un total de 4,224 reclamos de tarjetas de crédito, 22 casos fueron resueltos de forma negativa por un total de US\$3,459.02, a pesar de haberse vencido el plazo de 30 días posteriores a la recepción del reclamo correspondiente. De igual forma, identificó que, en reportes proporcionados por la entidad, habían 42 reclamos por arreglos de pago y cargos internos, por un total de US\$ 62,933.72 que a esa fecha mostraban un estatus "en proceso" a pesar de haberse vencido el plazo para resolver (folios 2 del expediente PAS 006/2019).

El artículo 26 LSTC hace referencia al plazo legal que tiene el emisor o coemisor de una tarjeta de crédito para corregir un estado de cuenta de una tarjeta de crédito que ha sido impugnado por el titular de ésta o el tarjetahabiente. Sin embargo, tal como ha quedado señalado por el



apoderado del Banco de América Central, S.A. y el delegado del Superintendente, la LSTC, la norma en mención, no especifica si dicho plazo se computa en días hábiles o calendarios, ante dicho vacío legal, es labor del aplicador realizar el análisis correspondiente, el cual debe ser coherente con el objeto y espíritu de la LSTC, así como con las demás normas aplicables al sistema de tarjeta de crédito.

Dentro de las técnicas de la hermenéutica jurídica, se encuentra la interpretación sistemática, la cual consiste en que: *"la interpretación de las leyes debe practicarse teniendo en cuenta el contexto general y los fines que la informan, (...) por lo cual se reconoce como un principio básico que la interpretación de las leyes debe hacerse siempre evitando darles aquel sentido que ponga en pugna sus disposiciones, destruyendo las unas por las otras, y adoptando, como verdadero el que las concilie y deje a todas con valor y efecto"*⁶. De esta forma, resulta indispensable en primer lugar acudir al análisis integral de la LSTC.

En los considerandos de la LSTC, el legislador reconoció la necesidad de fortalecer las competencias y otorgar herramientas legales a distintas autoridades públicas para la fiscalización de las contrataciones y operaciones del sistema de tarjetas de crédito, lo cual, además va de la mano con la protección de los derechos de consumidores, cuya finalidad es establecer un sistema justo y equitativo, en el que se garantice la libre competencia en igualdad de condiciones, la transparencia del mercado que asegure las operaciones y el conocimiento de la forma en que opera el sistema a todas las partes involucradas en el mismo.

De la lectura de distintos artículos de la LSTC en los cuales el legislador establece plazos, se evidencia que en ninguno de ellos hace la aclaración si éstos son hábiles o calendarios, pero que del contexto del mismo y de la naturaleza del contrato de crédito (base del sistema de tarjeta de crédito) resulta claro que se trata de días calendarios. Así, por ejemplo, se puede citar el artículo 23 LSTC, en el cual se otorga un plazo de 15 días previos al vencimiento del pago para que el emisor o coemisor ponga a disposición del titular el estado de cuenta. En este caso, aunque el legislador no aclara o especifica si los días son hábiles o calendario, es innegable que se trata de días calendario. A la misma conclusión se arriba, si se analiza el plazo de 90 días (artículo 25 LSTC) para impugnar un estado de cuenta de tarjeta de crédito, el cual si se computa en días hábiles implicaría un plazo aproximado de 4.5 meses, o también el plazo de 120 días (artículo 26 LSTC) que tiene el emisor o

⁶ Sentencia pronunciada por la Sala de lo Constitucional a las 8 horas y 25 minutos del 3 de diciembre de 2002 en los procesos de inconstitucionalidad 14-1999/13-2000/15-2000/16-2000/17-2000/18-2000/20-2000/21-2000/23-2000/24-2000/25-2000/.

[Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to read 'Pepu!']

coemisor para corregir una operación realizada en el exterior, siendo que, de considerarse en días hábiles, se computaría un aproximado de 6 meses. Situación que no resulta acorde a un sistema ágil de tarjeta de crédito, en el cual los saldos utilizados se liquidan mes a mes.

Resulta oportuno acudir a las NTC-01, que, aunque es una normativa terciaria, su coherencia regulatoria con lo dispuesto en la LSTC, brinda a este Comité elementos para proceder a una interpretación integral. Así, de la revisión del articulado de tales normas, se evidencia que la misma es clara en individualizar aquellos plazos en que su cómputo será en días hábiles.

A la misma conclusión se llega si dentro del ejercicio interpretativo se acude al Código Civil, el cual en su artículo 48 dispone que "[e]n los plazos que se señalaren las leyes (...) se comprenderán aun los días feriados; a menos que el plazo señalado sea de días útiles, expresándose así; pues en tal caso no se contarán los feriados". (El resaltado es propio).

Respecto a lo manifestado por el apoderado del banco apelante, en cuanto a que se trata de un tema procesal entre privados y que, por tanto, resulta procedente la aplicación de las reglas del CPCM, se advierte que el ámbito de aplicación de dicha ley son los *procesos y procedimientos civiles y mercantiles* (artículo 17 CPCM).

En ese sentido, se aclara que la impugnación y corrección del estado de cuenta de una tarjeta de crédito regulado por la LSTC, no es un procedimiento administrativo ni mucho menos un proceso judicial [tal como se procederá a sustentar], sino que, es un trámite que el legislador tuvo a bien establecer como uno de los mecanismos de reclamo *prima facie* entre dos particulares dentro un contrato. Dicho celo por parte del legislador, encuentra justificación como una de las medidas para corregir la desigualdad estructural que pudieran padecer los usuarios de una tarjeta de crédito frente a un emisor o coemisor, obligando a éste a resolver en un periodo específico, y gravando su falta de respuesta como un resultado favorable a la contraparte. De ahí que, tampoco le pueden ser aplicables las demás disposiciones del CPCM que propone el apelante.

El abogado del banco indica que al haber sido depositados los contratos de tarjeta de crédito en la SSF no es procedente el argumento que, en los contratos de adhesión, en caso de duda, se está a lo más favorable a la parte que no lo redactó. Si bien el artículo 978 C.Com regula la interpretación de los contratos de adhesión, este Comité se separa de los argumentos de los intervinientes ya que no se está discutiendo los efectos del contrato entre el emisor y tarjetahabiente, sino que se debate una regla de carácter general respecto al cómputo de plazos para resolver las



quejas sobre los estados de cuenta, lo cual está previsto por el legislador en el artículo 26 de la LSTC.

A la misma conclusión se arriba ante la petición del recurrente que, frente a la duda se le aplique lo "más favorable al reo". Ante tal argumentación, este Comité, luego de un análisis integral de la LSTC con relación al artículo 48 C.C., concluye que la intención del legislador era establecer un período de respuesta de 30 días calendario a la recepción del reclamo y que este plazo se computa con base a la regla general establecida en el artículo 48 del C.C., en atención a la agilidad y celeridad que el sistema bancario exige a los particulares para el cumplimiento de sus obligaciones.

Por otra parte, el abogado de Banco de América Central, S.A., argumenta, que, desde el punto de vista del Derecho Administrativo Sancionador, se debe interpretar que el cómputo del plazo del artículo 26 LSTC, ha de calcularse en días hábiles.

Con relación al argumento anterior, es necesario traer a cuenta que, un procedimiento administrativo puede definirse como un *"sistema lineal de actos emanados de un poder público, y, en su caso, también de uno o varios particulares que intervienen como interesados o con otro carácter distinto, y que tiene por finalidad producir, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, una norma o un acto administrativos, o ejecutar, de esa misma manera, un acto ya producido"*⁷.

Tal como se sostuvo y se fundamentó, la impugnación de un estado de cuenta de tarjeta de crédito, no es más que el trámite de reclamo que el legislador estableció en la ley, para brindar la posibilidad inmediata (y en primera instancia) al titular o tarjetahabiente, de resolver un cuestionamiento del saldo adeudado con el emisor o coemisor, pero en ningún momento derivado de tal trámite se generará un acto administrativo.

En ese sentido, al tratarse de un cuestionamiento entre particulares previsto por el legislador, el cual constriñe al emisor o coemisor a brindar respuesta sobre información que obra en su poder (por ejemplo, los vouchers o comprobante de uso de la tarjeta de crédito contra los cuales liquidó a los comercios afiliados, retiros, entre otros), la supuesta distorsión del sistema de derecho de defensa, prueba etc. que argumenta el apoderado del banco recurrente, resulta huérfana de fundamento.

⁷ Pérez González J. y González Navarro F. *"Comentarios a la Ley de Régimen Jurídico de las Administración Públicas y Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre)"* 5ª Edición. Thomson Reuters (2012).

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Sin soslayar, que el objeto de la LSTC es establecer el marco jurídico del sistema de tarjeta de crédito y, consecuentemente, regular las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de éstos con el Estado, no puede asumirse que todas las regulaciones en ella establecidas, encajan de forma irreflexiva en el marco de la LPA, siendo que esta última es clara en definir su ámbito de aplicación (artículo 2 LPA).

Sobre lo argumentado por el apoderado del apelante, respecto a que, actualmente, los plazos son computados en días hábiles y no calendarios, es de mencionar que, derivado de la libertad de configuración del legislador, éste puede decidir cómo se computarán los plazos que señala según el bien jurídico que pretenda tutelar. Lo anterior, se corrobora con las diversas disposiciones legales que el mismo abogado cita, por lo que, su argumentación carece de sustento para considerar que el plazo establecido en el artículo 26 LSTC sea computado en días hábiles y no calendario.

Por último, el apoderado del recurrente indica que su poderdante se encontraba imposibilitado para resolver los casos de 3 usuarios, debido a que los mismos estaban siendo conocidos por la Defensoría del Consumidor, argumento que fue desestimado por la SSF.

Sobre este punto de apelación, se reitera que la impugnación del estado de cuenta y su corrección es considerada como un trámite *prima facie*, previsto por el legislador en su intento por corregir la desigualdad material que podría padecer el titular o tarjetahabiente frente al emisor o coemisor de una tarjeta de crédito, dada su asimetría contractual. De esta forma, el artículo 21 NTC-01, ubicaba la recepción de reclamos ante el emisor o coemisor como una gestión "*de primera instancia*". De la revisión tanto de la LSTC como la NTC-01, no se prevé una denuncia ante la Defensoría del Consumidor como causal de suspensión del cómputo del plazo para resolver un reclamo de estado de cuenta, que técnicamente, equivaldría a una situación de prejudicialidad.

En ese sentido, no resultan atendibles los argumentos formulados por el abogado del Banco de América Central S.A., en vista de que, si bien la LTSC habilita la interacción de la SSF y la Defensoría del Consumidor, ambas tienen ámbitos de competencia diferentes dependiendo de su objeto de regulación y control. La LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores, a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, por su parte, la LSRSF tiene como objeto preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficacia y transparencia del mismo, así como vigilar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero, según lo dispuesto en la normativa aplicable. Así,

cada norma —y cada institución responsable de su aplicación— regula y tutela bienes jurídicos diferentes.

Por otra parte, al revisar el contenido de las constancias de recepción de denuncia, se evidencia que las mismas no coinciden con los supuestos previstos por el artículo 26 LSTC. En el caso de la señora [REDACTED] el motivo de la denuncia se basó en gestiones difamatorias o injuriantes (folio 210 del expediente PAS 006/2019); en el caso del señor [REDACTED] la denuncia consistió en tratar información sin autorización (folios 216 del PAS 006/2019), y, por último, en cuanto al señor [REDACTED] el reclamo ante la Defensoría del Consumidor se derivó por *“cobros de tarjeta de crédito que en forma insistente y amenazante se le hacía (...) pues estaba seguro que había cancelado la cuota correspondiente (...) que al ser atendido le comunicaron que el pago se había hecho a la tarjeta de crédito con terminación 2171, pero que no había efectuado el pago a la tarjeta de crédito con terminación 5866, siendo ese el motivo del cobro”* (folio 220 del expediente PAS 006/2019).

En cuanto a lo descrito, no puede considerarse como válido que por encontrarse en trámite las denuncias de los señores [REDACTED] y [REDACTED] ante la Defensoría del Consumidor, se exima de responsabilidad al apelante por la inobservancia del plazo señalados en el artículo 26 LSTC.

En conclusión, al no ser atendible este motivo de apelación, corresponde confirmar la infracción al artículo 26 LSTC.

Después de analizados los puntos de apelación establecidos por el apoderado del Banco de América Central, S.A., se procederá a revocar la sanción por la infracción al inciso 4º del artículo 64 LB con relación al artículo 22 LSTC, y a confirmar las sanciones por las infracciones restantes por las motivaciones arriba contenidas.

POR TANTO: sobre la base de los razonamientos expuestos, criterios jurisprudenciales relacionados y de los artículos 66, 67 y 68 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; artículos 22 y 26 de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito, artículos 63 y 64 de la Ley de Bancos, artículos 42, 47, 134 y siguientes y 163 la Ley de Procedimientos Administrativos, artículo 11 y 29 de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, este Comité **RESUELVE:**

- I. **Modificar** la resolución pronunciada por la entonces Superintendente del Sistema Financiero a las 14 horas con 30 minutos del 28 de febrero de 2020, por medio del cual

declaró no ha lugar el recurso de rectificación promovido por el Banco de América Central, Sociedad Anónima en contra de los numerales 3), 4) y 6) de la resolución final del procedimiento administrativo sancionador identificado bajo la referencia PAS-006/2019 dictada por la misma funcionaria a las 15 horas con 45 minutos del 5 de febrero de 2020, en el sentido de:

- a. **Confirmar** la multa por la cantidad de cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al inciso 2° del artículo 11 de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito.
 - b. **Revocar** la multa por la cantidad de cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al inciso 4° del artículo 64 de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
 - c. **Confirmar** la multa por la cantidad de cinco mil trescientos veintitrés dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos (US\$ 5,323.03) por la infracción al artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
- II. **Devolver** oportunamente el expediente con referencia PAS-006/2019 a la Superintendencia del Sistema Financiero.
 - III. **Archivar** el presente expediente de apelación.

Se hace del conocimiento de la parte interesada que con la presente resolución se tiene por agotada la vía administrativa, en consecuencia, no admite recurso.

Notifíquese.-

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO QUE LA SUSCRIBEN

34

Es ...

SECRETARÍA GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

conforme con su original, con el cual se confrontó. Y para los efectos legales, extiéndase la presente certificación, que consta de dieciocho folios, para ser entregada al Superintendente del Sistema Financiero. San Salvador, a las once horas cuarenta minutos del día doce de marzo de dos mil veintiuno.



Handwritten signature in black ink, consisting of a stylized first name and a large, looped last name.



Secretario del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO: San Salvador, a las once horas con treinta minutos del día quince de marzo de dos mil veintiuno.

De conformidad a delegación formulada por el señor Superintendente del Sistema Financiero, contenida en Resolución Administrativa número **06/2020**, de fecha veintinueve de julio de dos mil veinte, el suscrito Director de Asuntos Jurídicos, hace las siguientes **consideraciones**:

I. Vista la resolución pronunciada el día diez de marzo de dos mil veintiuno, por el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero en el incidente de apelación con referencia CA-04-2020, por medio de la cual en su romano I, literales a) y c) el nominado Comité resuelve:

***** I. **MODIFICAR** la resolución pronunciada por la entonces Superintendente del Sistema Financiero a las 14 horas con 30 minutos del 28 de febrero de 2020, por medio del cual declaró no ha lugar el recurso de rectificación promovido por el Banco de América Central, Sociedad Anónima, en contra de los numerales 3), 4) y 6) de la resolución final del procedimiento administrativo sancionador identificado bajo la referencia PAS-006/2019, dictada por la misma funcionaria a las 15 horas con 45 minutos del 5 de febrero de 2020 en el sentido de *****

***** a) **CONFIRMAR** la multa por la cantidad de cinco mil trescientos veintitrés Dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos de dólar (USD\$5,323.03) por la infracción al inciso 2º del artículo 11 de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito.*****

***** c) **CONFIRMAR** la multa por la cantidad de cinco mil trescientos veintitrés Dólares de los Estados Unidos de América con tres centavos de dólar (USD\$5,323.03) por la infracción al artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.*****

Por tanto, **RESUELVE**:

a) Cúmplase con lo resuelto por el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

b) Emitase mandamiento de pago a **BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA**, por la cantidad de diez mil seiscientos cuarenta y seis Dólares de los Estados Unidos de América con seis centavos de dólar (**USD\$10,646.06**).

c) Requiérase a **BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que realice el pago de las multas dentro del plazo de **TREINTA DÍAS**, contemplado en el artículo 52 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, y que presente a esta Superintendencia el día hábil siguiente a su pago el respectivo comprobante; advirtiéndosele al administrado que en caso de no cancelar la multa correspondiente, se certificará la resolución en la que se impuso las multas y se remitirá a la Fiscalía General de la República para los efectos legales consiguientes.

d) Publíquese la resolución final antes relacionada, de conformidad al artículo 68 inciso final de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Notifíquese.



Luis Edgardo Vides Martínez
Director de Asuntos Jurídicos

