SENTENCIA DEL 28 DE FEBRERO DE 2023, NÚM. SCJ-PS-23-0354

Sentencia impugnada:	Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, del 31 de marzo de 2022.
Materia:	Civil.
Recurrente:	Banco Popular Dominicano, S. A., Banco Múltiple.
Abogados:	Lic. Cristian M. Zapata Santana y Licda. Yesenia R. Peña Pérez.
Recurrida:	Francisca Pérez de León.
Abogado:	Aníbal García Ramón.

Juez ponente: *Mag. Samuel Arias Arzeno.*

Decisión: Rechaza.

EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

La PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, competente para conocer de los recursos de casación en materia civil y comercial, regularmente constituida por los magistrados Pilar Jiménez Ortiz, presidente, Justiniano Montero Montero, Samuel Arias Arzeno, Vanessa Acosta Peralta y Napoleón Estévez Lavandier, miembros, asistidos del secretario general, en la sede de la Suprema Corte de Justicia, ubicada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en fecha 28 de febrero de 2023, año 180.° de la Independencia y año 160.° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la siguiente sentencia:

En ocasión del recurso de casación interpuesto por Banco Popular Dominicano, S. A., Banco Múltiple, RNC. 101-01063-2, institución bancaria organizada de acuerdo con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio y asiento social en el edificio «Torre Popular», marcado con el núm. 20, de la avenida John F. Kennedy, esquina Máximo Gómez, de esta ciudad, representado por Miriam Jocelyne Sánchez Fung y Valentín Aquino Luna, dominicanos, mayores

de edad, domiciliados y residentes en esta ciudad, portadores de las cédulas de identidad y electoral núms. 001-0094453-7 y 066-0021880-1, quienes actúan en sus respectivas calidades de gerente de división legal y gerente del departamento de reclamaciones bancarias y demandas, quien tiene como abogados constituidos y apoderados especiales a Cristian M. Zapata Santana y a Yesenia R. Peña Pérez, portadores de las cédulas de identidad y electoral núms. 001-0199501-7, y 001-0892819-3, con estudio Profesional abierto en la avenida Gustavo Mejía Ricart, esquina Abraham Lincoln, torre Piantini, piso 11, local 1102, ensanche Piantini, de esta ciudad.

En este proceso figura como recurrida, Francisca Pérez de León, dominicana, mayor de edad, soltera, portadora de la cédula de identidad y electoral núm. 001-1664916-1, domiciliada y residente en la calle «6», núm. 27, segundo piso, kilómetro 10, autopista Las Américas, sector Los Frailes I, municipio Santo Domingo Este, provincia Santo Domingo, quien tiene como abogado constituido a Aníbal García Ramón, dominicano, mayor de edad, casado, titular de la cédula de identidad y electoral núm. 001-1168825-5, con estudio profesional abierto en la calle Atardecer núm.8, urbanización Bello Amanecer, Sabana Perdida, municipio Santo Domingo Norte, provincia Santo Domingo.

Contra la sentencia civil núm. 1303-2022-SSEN-00188, dictada el 31 de marzo de 2022, por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, cuyo dispositivo, copiado textualmente, establece lo siguiente:

> *"Primero: DECLARA como bueno y válido, en cuanto a la forma, el recurso interpuesto por la señora Francisca Pérez de León, contra la Sentencia Civil núm. 038-2021-SSEN-00612, dictada en fecha 11 de junio de 2021, por la Quinta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional, y en cuanto al fondo, ACOGE el recurso de apelación, por los motivos dados en el cuerpo de la decisión, y REVOCA la decisión impugnada, en consecuencia: A) Ordena al Banco Popular Dominicano, S.A. -Banco múltiple, devolver los valores debitados de la cuenta de ahorros con libreta núm. 702-624-792, aperturada en fecha 31 de enero de 2002, a nombre de la señora Francisca Pérez de León, por la suma de Ciento Cuarenta y Cuatro Mil Ochenta y Ocho pesos con 17/100 (RD$144,088.17), por los motivos precedentemente expuestos en el cuerpo de esta decisión. B) Condena al Banco Popular Dominicano, S.A. -Banco múltiple, al pago de la suma doscientos cincuenta mil pesos dominicanos con 00/100 (RD$250,000.00) a favor de la señora Francisca Pérez de León a título de indemnización por los daños y perjuicios causados, conforme los motivos explicados. Segundo-. CONDENA a la parte recurrida al pago de las costas del presente proceso, con distracción de las mismas a*

favor y provecho de los abogados de la contraparte, quienes realizaron la afirmación de rigor."

VISTOS TODOS LOS DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL EXPEDIENTE:

A) Constan los siguientes: a) el memorial de casación depositado por la parte recurrente, en fecha 16 de mayo de 2022; b) el memorial de defensa depositado por la parte recurrida, en fecha 17 de junio de 2022 y c) el dictamen de la procuradora general adjunta, Ana María Burgos, de fecha 9 de agosto de 2022, donde expresa que deja al criterio de esta Suprema Corte de Justicia, la solución del presente recurso de casación.

B) Esta sala, en fecha 5 de octubre de 2022, celebró audiencia para conocer del indicado recurso de casación, en la cual estuvieron presentes los magistrados que figuran en el acta levantada al efecto, asistidos del secretario y del ministerial de turno; a la indicada audiencia comparecieron ambas partes, quienes leyeron las conclusiones de sus memoriales, quedando el expediente en estado de fallo.

LA PRIMERA SALA, LUEGO DE HABER DELIBERADO:

1) En el presente recurso de casación figura como recurrente, Banco Popular Dominicano, S.A., Banco Múltiple y como recurrida, Francisca Pérez de León; del estudio de la sentencia impugnada y de los documentos a que ella se refiere, se verifica lo siguiente: a) en fecha 31 de enero de 2002, el Banco Popular Dominicano, S.A., en calidad de depositario y Francisca Pérez de León en calidad de depositante suscribieron un contrato de apertura de la cuenta de ahorro núm. 702624792; b) en fecha 17 de agosto de 2020, la depositante interpuso una demanda en entrega de dinero y reparación de daños y perjuicios contra el banco depositario, alegando que el demandado ostentaba la suma de RD$144,088.17 depositada en su cuenta de ahorro, la cual se negó a entregar a su requerimiento; c) dicha demanda fue rechazada por el tribunal de primera instancia apoderado sustentándose en una certificación emitida por la Superintendencia de Bancos en la que constaba que la cuenta núm. 702624792 había sido cerrada a requerimiento de la cliente en fecha 17 de octubre de 2011 y el monto reclamado había sido retirado por ella y por considerar que "*al no existir una prueba que esclarezca si la demandante retiró los montos o si se motivó a un error en el registro de la información asentado en el sistema monetario, por lo que, el tribunal se ve imposibilitado para establecer una conducta faltiva atribuible a la parte demandada por no entregar los montos que alegadamente posee a favor de lo demandante*".

2) En la sentencia impugnada también consta que la demandante apeló esa decisión invocando a la alzada que *"la sentencia violó el principio de imparcialidad y le impuso a la demandante la carga de presentar las pruebas que debió presentar el Banco y se convirtió en defensora legal del mismo y así impedir que se le entregue su dinero a la reclamante; que el tribunal incurrió en falta de motivación al no decir que la libreta de ahorros en pesos que le fue aportada como prueba que la acredita como titular de la cuenta, que fue el documento que la entidad le entregó o ella cuando deposito su dinero en dicha entidad financiera"*, y que la corte *a qua* acogió la indicada apelación, así como la demanda interpuesta mediante la sentencia ahora impugnada en casación.

3) El fallo recurrido se sustenta en los motivos que se transcriben textualmente a continuación:

"... De lo que se desprende que el elemento a probar para esta Sala de la Corte es el hecho de cómo fue debitado de la cuenta 702624792, aperturada a nombre de la señora Francisca Pérez de León, con el Banco Popular Dominicano hoy recurrido, la suma que se persiguen, pues la recurrente establece que no hizo retiro de los fondos reclamados, siendo su último movimiento en fecha 10 de octubre de 2010, por concepto de depósito … En la especie, la recurrente afirma nunca haber retirado los fondos puestos en manos de la recurrida, defendiéndose esta última, con la certificación de fecha 09 de marzo de 2020, expedida por la Superintendencia de Bancos (SIB), núm. 001086, en la que consta que la relación del Banco Popular con la hoy recurrente Sra. Francisca Pérez de León, terminó el 17 de octubre del 2011, a solicitud del cliente estableciendo que ¨la entidad informa que la cuenta de ahorros registrada a nombre de la Sra. Francisca Pérez de León, fue cerrado a solicitud del cliente en lo referente al destino dado a la suma de ciento cuarenta y cuatro mil ciento noventa y siete pesos con 80/100 (RD$144,197.80), suministrando los estados de la cuenta donde se visualiza un retiro por dicho valor¨ sic. Anexando impresiones generadas por el Banco Popular donde figura que la cuenta tenía un balance anterior de RDS144,197.80; el 17 de noviembre fue debitada la suma de RD$144,197.80 y al 07 de diciembre presentaba un balance al corte de RD$0.00... Tras analizar la libreta bancaría entregada por la misma entidad financiera a la recurrente y sin la cual conforme lo pactado, esta no podría realizar operaciones de retiro, figura el balance por la misma reclamado, y si bien el recurrido presentó los estados de movimiento de cuenta depositados solo muestran el retiro de la suma reclamada en fecha 17 de noviembre de 2010, sin que fuere depositado el volante de retiro con la firma del titular de la cuenta, o su apoderado especial, o en su defecto un movimiento de transferencia vía plataforma

del banco o un duplicado de libreta destruida distinta a la que presenta la recurrente del momento del retiro de los fondos y la cancelación de la cuenta... A juicio de esta Sala de la Corte, la sola certificación de Superintendencia de Bancos, informando que el recurrido afirma que la cuenta de la recurrente fue cerrada a petición del cliente, sin estar acompañada de otro elemento que pudiera corroborar la veracidad de estos hechos, ni brindar explicaciones de la forma o manera en que esto fue realizado y más cuando la misma institución estableció reglas tan estrictas para llevar a cabo las operaciones con este instrumento, (presentación de libreta y firma del titular) resulta insuficiente para liberarse de su obligación de cuidado de los valores a su cargo... cuando un cliente apertura y deposita su dinero en un determinado banco, la entidad bancaria se convierte en guardián de dichos valores, siendo su obligación la de vigilar, proteger y preservar su valor en el tiempo, evitando que los mismos desaparezcan o sean retirados de la cuenta sin la debida autorización de su propietario... De modo que al permitir el banco el retiro de los fondos bajo su cuidado incurrió en una falta contractual en el ejercicio de sus obligaciones como garante de los valores asignados a su cuidado, ocasionado un perjuicio económico y moral a la parte hoy recurrente quien debido a esto no pudo hacer uso de su dinero en el tiempo que lo requería, incurriendo en molestias, tener que poner en mora al banco a fin de obtener información de sus valores, solicitar información a la superintendencia de bancos, y tener que iniciar acciones legales en procura de su recuperación, todo lo cual se convierte en un daño que debe ser resarcido...”

4) El recurrente pretende la casación total de la sentencia impugnada y en apoyo a sus pretensiones invoca los siguientes medios de casación: **primero:** falta de base legal, motivos erróneos e insuficientes; **segundo:** desnaturalización de los hechos y de las pruebas y errónea aplicación de la ley; **tercero:** violación a la ley y a los artículos 6, 69 y 139 de la Constitución de la República.

5) En el desarrollo de sus tres medios de casación, reunidos para su examen por su estrecha vinculación, el recurrente alega, en síntesis, que la corte *a qua* desnaturalizó los hechos y documentos e incurrió en insuficiencia de motivos al desconocer el contenido de la certificación emitida por la Superintendencia de Bancos en el sentido de que la cuenta de ahorros abierta por su contraparte había sido cerrada y que los fondos reclamados habían sido retirados por ella, sin justificar debidamente su apreciación; además, la corte hizo una errónea apreciación de los hechos y documentos de la causa al considerar que el retiro de los fondos solo podía ser realizado mediante la presentación de la libreta a pesar de que los depositantes tienen la facilidad de hacer

retiros sin la libreta de ahorro; dicho tribunal también desconoció que conforme al artículo 51 del Código Monetario y Financiero, las entidades bancarias solo están obligadas a conservar los documentos de soporte a las operaciones efectuadas durante el plazo de 10 años a partir de lo cual solo deben mantener en sus archivos un extracto de la transacción, por lo que no se podía exigir el volante de retiro a la recurrente, toda vez que su contraparte interpuso la demanda de que se trata luego de transcurrido el referido período de 10 años a contar desde la transacción reclamada, por lo que la demanda interpuesta estaba afectada de caducidad, ya que las reclamaciones en esta materia deben ser efectuadas dentro del plazo de 4 años a partir del evento.

6) La recurrida pretende que sea rechazado el presente recurso de casación y en apoyo a sus pretensiones, alega, en síntesis, que ella le notificó una intimación al banco demandado en fecha 20 de noviembre de 2019 e interpuso la demanda el 17 de agosto del 2020 cuando aún no habían transcurrido los 10 años desde la fecha en que se alega que se canceló la cuenta de ahorros, por lo que no habían transcurrido los 10 años que alega su contraparte; que en la especie no operó ninguna caducidad puesto que el banco demandado no le notificó el cierre de su cuenta por ninguna vía y no fue hasta el año 2019 cuando ella recibe dicha información de parte de un oficial de un banco cuando intentó retirar sus fondos; que ella aportó la libreta de ahorros en la que consta que tenía un balance a su favor por el monto reclamado y a pesar de sus requerimientos ni el banco demandado ni la Superintendencia de Bancos han dado una respuesta sobre el destino de sus fondos avalada por un comprobante firmado como prueba del retiro.

7) En la especie se trata de una demanda en entrega de dinero y responsabilidad civil interpuesta por un usuario bancario contra una entidad de intermediación financiera en ocasión de un contrato de apertura de cuenta de ahorro, la cual constituye una relación de consumo, por lo que es preciso realizar algunas puntualizaciones sobre la naturaleza de dicha relación contractual, el derecho aplicable y sus consecuencias en derecho sustantivo y procesal, para luego pasar al examen del caso concreto; todo en virtud de las atribuciones que los artículos 1, 2, y 3 de la Ley núm. 3726 de 1953, sobre Procedimiento de Casación le confieren a esta Corte de Casación, como guardiana y órgano de control de la correcta aplicación e interpretación de la ley, así como de su ejecución fiel y uniforme[28].

[28] SCJ, 1.a Sala, núm. 15, 24 de marzo de 2021, B.J. 1324.

Sobre el carácter de la relación contractual entre las partes

8) En este caso se trata de una relación entre un proveedor profesional de servicios y un usuario o consumidor final en los términos establecidos por la Ley 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, cuyo artículo 3.l define al proveedor del siguiente modo: "persona física o jurídica, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente"; asimismo el artículo 3.d de la misma ley concibe al consumidor o usuario como una: "Persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social".

9) Cabe agregar que de acuerdo a lo establecido por los artículos 3, 34, 36 y 38 de la Ley 183-02, que instituye el Código Monetario y Financiero, los Bancos Múltiples son entidades de intermediación financiera de carácter accionario constituidas con el fin de dedicarse a la captación habitual de fondos del público con el objeto de cederlos a terceros, previa autorización de la Junta Monetaria; por otro lado, el artículo 5 literal "o" del Reglamento para la Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros instituido mediante la Primera Resolución de la Junta Monetaria del 5 de febrero de 2015 define al usuario de la manera siguiente: "Persona física o jurídica que contrata productos o recibe la prestación de servicios financieros contractuales o extracontractuales, ofertados por una entidad de intermediación financiera y cambiaria."

10) Es preciso destacar además que el contrato de cuenta de ahorro que dio origen a la presente demanda constituye una de las operaciones de intermediación financiera que habitualmente este tipo de entidades ofrecen a sus clientes, en forma profesional; de hecho, esta jurisdicción ha reconocido que el contrato de apertura de cuenta de ahorro entre un cliente y una entidad bancaria constituye una relación de consumo entre un usuario y un proveedor al juzgar que: "...siendo la relación contractual de referencia producto de un contrato de adhesión, donde las estipulaciones del mismo no son libremente negociadas por las partes sino que se imponen generalmente por un contratante al otro, que generalmente beneficia a la parte con mayor poder adquisitivo, el BPD, S.A, al pretender con su cláusula limitar su deber de ofrecer información a los consumidores y usuarios de sus productos bancarios,

dicha cláusula deviene en abusiva e irracional producto de la carencia de negociación entre las partes que las coloque en igualdad de condiciones para estipular sus derechos y obligaciones recíprocamente...”29

Sobre el derecho aplicable

11) En cuanto al derecho aplicable, los artículos 1 y 2 de la Ley 358-05 disponen que: “Las disposiciones de la presente ley tienen por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales. En caso de duda, las disposiciones de la presente ley serán siempre interpretadas de la forma más favorable para el consumidor. Las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y de interés social, y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales.”

12) Del contenido de los referidos textos legales se desprende que la Ley 358-05, se aplica a las relaciones de consumo, es decir, aquellas relaciones entre un proveedor, y un consumidor o usuario, como sucede en la especie.

13) También se advierte que el régimen de protección de derechos de los consumidores y usuarios es de orden público, imperativo y de interés social, debiendo destacarse que, a partir de la reforma constitucional del 2010, también adquirió dimensión constitucional según resulta del artículo 53 de la Constitución, cuyo texto consagra lo siguiente: “Derechos del consumidor. Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley”.

14) Por lo tanto, conforme al artículo 6 del Código Civil, las leyes que interesan al orden público no pueden ser derogado por convenciones particulares y, además, deben ser invocadas de oficio por los tribunales del orden judicial cuando sean aplicables en virtud del principio principio *iura novit curia,* según el cual corresponde a las partes explicar los

29 SCJ, 1.a Sala, núm. 97, 25 de septiembre de 2009, B.J. 1306.

hechos y al juez aplicar el derecho que corresponda, de suerte que, la doctrina y la jurisprudencia han reconocido a los jueces el deber de resolver el litigio de acuerdo a las reglas de derecho que le son aplicables, aun cuando deban restituir su verdadera calificación a los hechos y actos litigiosos sin detenerse en la denominación que las partes le hubieran dado y a pesar de que su aplicación haya sido expresamente requerida, con la salvedad de que al ejercer dicha potestad le concedan la oportunidad de defender sus intereses a la luz de esta nueva calificación jurídica[30].

15) De los mencionados artículos 1 y 2 de la Ley 358-05, se deriva, adicionalmente, que cuando la relación de consumo tiene lugar en un sector especialmente regulado en nuestro ordenamiento, como sucede, por ejemplo, en los ámbitos de las telecomunicaciones, la electricidad, la intermediación financiera, entre otros, se aplica primordialmente la normativa sectorial y la Ley 358-05, adquiere un carácter supletorio; asimismo, en las relaciones de consumo que no se desarrollan en un sector especialmente regulado, se aplica primordialmente la Ley 358-05 y, en forma supletoria, el derecho común.

16) En este caso se trata de una relación de consumo entablada en un ámbito sujeto a regulación sectorial, a saber, la intermediación financiera, regida por el Código Monetario y Financiero y sus reglamentos, de suerte que esta normativa especial debe ser aplicada con primacía sobre aquellos preceptos generales de la Ley 358-05, cuya aplicación es supletoria.

17) Al respecto el artículo 1.c del Código Monetario y Financiero dispone que: "La regulación del sistema monetario y financiero se regirá exclusivamente por la Constitución de la República y esta Ley, los Reglamentos que para su desarrollo dicte la Junta Monetaria, y los Instructivos, que subordinados jerárquicamente a los Reglamentos que dicte la Junta Monetaria, dicten el Banco Central y la Superintendencia de Bancos en el área de sus respectivas competencias. Serán de aplicación supletoria en los asuntos no previstos específicamente en las anteriores normas, las disposiciones generales del Derecho Administrativo y en su defecto las del Derecho Común".

18) Cabe resaltar la especial relevancia del Reglamento para la Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros instituido mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015, modificado mediante la Cuarta Resolución del 30 de septiembre de 2015, (en lo adelante RPUPSF) no solo porque fue emitido por la Junta Monetaria como órgano

[30] SCJ-PS-22-2919, 28 de octubre de 2022, B.J. 1343.

superior de la Administración Monetaria y Financiera en el ejercicio de sus facultades reglamentarias reiteradamente establecida en el Código Monetario y Financiero y en particular en sus artículos 1.c y 9.c, sino además, en virtud de la potestad expresamente establecida en el artículo 223 de la Constitución al establecer que: "La regulación del sistema monetario y financiero de la Nación corresponde a la Junta Monetaria como órgano superior del Banco Central".

19) Sin desmedro de lo expuesto, en esta materia también es aplicable el principio *in dubio pro consumitore,* establecido en el 1 de la Ley 358-05 según el cual, en caso de duda, las normas relativas al derecho de consumo se interpretan siempre de la forma más favorable al consumidor[31]; además, conforme al artículo 74.4 de nuestra Carta Magna, "*Los poderes públicos interpretan y aplican las normas relativas a los derechos fundamentales y sus garantías, en el sentido más favorable a la persona titular de los mismos*", instituyendo así el principio de favorabilidad en la tutela de los derechos fundamentales de las personas que comprenden evidentemente, aquellos que ostentan como consumidores según lo establecido en el mencionado artículo 53 de nuestro texto constitucional.

Sobre las implicaciones de derecho sustantivo

20) La regulación especial a la que están sujetas las relaciones de consumo conlleva, en primer lugar, una limitación al principio de libertad contractual y autonomía de la voluntad instituido en el artículo 1134 del Código Civil; así, si bien como regla general, las partes son libres para convenir las condiciones de sus contratos, cuando se trata de una relación de consumo, el legislador asume que dicha libertad es ficticia, puesto que existen múltiples factores económicos, técnicos, etc., que generan una desigualdad de hecho entre proveedores y consumidores que colocan a estos últimos en una posición de desventaja al momento de la negociación; es por ello que en este ámbito prevalecen los denominados contratos de adhesión; para ilustrar este punto basta considerar la situación del consumo de bienes y servicios de primera necesidad en los ámbitos de la educación, la salud o las telecomunicaciones en los que convergen tanto los factores de desigualdad económica, cuando se trata de grandes empresas, así como los factores técnicos, como la asimetría de información.

21) En esa virtud, el artículo 52.b del Código Monetario y Financiero dispone la obligación de las entidades de intermediación financiera de hacer públicas ciertas informaciones, entre ellas, sus estados financieros,

[31] SCJ-PS-22-2574, 26 de agosto de 2022, B.J. 1341.

horarios de atención, tasas de interés, gastos y comisiones que aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas, calculados en términos anuales, así como las tasas de cambio. También deberán tener disponible al público el precio de los diferentes servicios que presten a sus clientes.

22) Esta obligación de información se encuentra robustecida por el artículo 6 literales a, b, c, h y l del RPUPSF que dispone que el usuario tiene derecho a recibir de las entidades de intermediación financiera o cambiaria información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con estas, orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece, todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación, información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos y obtener las informaciones que sobre él son reportadas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas.

23) En adición a lo expuesto, el artículo 9 del RPUPSF prohíbe a las entidades de intermediación financiera hacer uso de publicidad engañosa, la cual es definida en su artículo 5.k como "la información divulgada por las entidades de intermediación financiera y cambiaria que induzca o pueda inducir a error al público en general, sea por omisión o cualquier otra maniobra, con la finalidad de promover la contratación de sus productos o la prestación de servicios".

24) En cuanto a la protección contractual y de sus intereses económicos, el artículo 52.b del Código Monetario y Financiero prohíbe el cobro de conceptos no expresamente pactados entre las partes y la realización de contratos verbales; a su vez, el artículo 53 del mismo Código dispone que: Reglamentariamente, la Junta Monetaria determinará los supuestos de contratos abusivos en relación con los derechos de los consumidores y usuarios de servicios de entidades de intermediación financiera. Dicho Reglamento deberá contener normas precisas sobre los aspectos siguientes: a) Disposiciones para asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas. b) Obligación de entrega al cliente de un ejemplar del contrato debidamente suscrito por el banco, en el que se detalle en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integran el costo efectivo de la operación, expresado en términos anuales. c) Normas especiales sobre publicidad

de las diferentes operaciones activas y pasivas, al objeto de que se reflejen las auténticas condiciones financieras de las mismas y se eviten situaciones engañosas.

25) En ese sentido los artículos 14 y 15 del RPUPSF regulan los requisitos de contenido, forma y fondo de los contratos financieros en aras de garantizar que estos contengan información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones pactados por las partes, los cuales están sujetos a la aprobación de la Superintendencia de Bancos conforme al artículo 17; asimismo, el artículo 16 del citado reglamento establece que en caso de duda o contradicción sobre una cláusula o práctica, la Superintendencia de Bancos deberá interpretarla en la forma más favorable para el Usuario; adicionalmente, los artículos 21, 22, 23 y 24, definen y prohíben diversos supuestos de cláusulas abusivas, definidas por el artículo 5.a como "las disposiciones contractuales que implican limitación, violación o renuncia a los derechos de los usuarios" y, las prácticas abusivas, definidas por el artículo 5.i como "la acción u omisión reiterada o no, de una entidad de intermediación financiera y cambiaria que vulnere o afecte los derechos de los Usuarios o esté destinada a modificar la voluntad de los mismos".

26) Conviene destacar que en el estado actual de nuestro derecho la noción de cláusulas abusivas opera de cara al derecho de consumo y son definidas como aquellas estipulaciones cuyos efectos o alcances manifiestan un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes, habitualmente en detrimento de los derechos del consumidor y en beneficio del profesional del servicio requerido32; para poder retener una cláusula abusiva lo primero que se debe de tomar en cuenta es la existencia de una relación de consumo entre un proveedor de productos o servicios y un consumidor final, donde este último tiene una posición de desventaja frente al primero y por lo tanto nuestro ordenamiento jurídico reviste al usuario de una protección especial, debido a la desigualdad existente. En este mismo contexto se ha pronunciado la doctrina francesa que considera que la voluntad del consumidor no es libre debido a que al profesional no le deja más opciones que la de abstenerse de contratar o la de someterse a sus condiciones33.

27) Los intereses económicos de los usuarios se encuentran protegidos además con el derecho a obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del Usuario, del

32 SCJ-PS-22-2294, 29 de julio de 2022, B.J. 1340.
33 Ph. Stoffel-Munck, "L'abus dans le contrat, essai d'une théorie", op. cit., n 365, citado en SCJ-PS-22-2294, 29 de julio de 2022, B.J. 1340.

mercado o las disposiciones legales así lo permitan, establecido en el artículo 6.m del RPUPSF y con la prohibición de cláusulas que limiten la libertad de elección del usuario en la contratación de un producto o servicio complementario a aquellos provistos por la entidad de intermediación financiera, según el artículo 22.g del mismo reglamento.

28) En este ámbito también cobra especial importancia, el derecho del usuario a la protección de sus datos que se deriva del derecho a la intimidad consagrado en el artículo 44.2 de nuestra Carta Magna en virtud del cual el artículo 56 del Código Monetario y Financiero obliga a las entidades de intermediación financiera al adecuado manejo y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, así como de las operaciones que estos realicen, con sujeción a lo dispuesto en la ley; este derecho también se encuentra regulado, entre otras normativas, por la Ley núm. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y el RPUPSF, cuyo artículo 7.c obliga a las entidades de intermediación financiera a proteger la información de los usuarios a través de mecanismos adecuados que permitan garantizar su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

29) En adición a lo expuesto, el artículo 7.e del RPUPSF impone a las entidades de intermediación financiera la obligación de contar con mecanismos de protección contra el fraude, apropiación y otros usos indebidos.

Sobre las implicaciones de derecho procesal

30) Dentro del ámbito procesal, la aplicación del derecho de consumo tiene implicaciones desde el punto de vista de la diversidad de acciones previstas a favor del consumidor o usuario y las reglas de la prueba.

31) En cuanto a las acciones previstas a favor del usuario, este tiene a su disposición una triple tutela: privada, administrativa y judicial. En el primer caso se trata de la posibilidad de presentar reclamaciones y quejas internas ante la propia entidad bancaria en virtud de las obligaciones impuestas por el artículo 52.c del Código Monetario y Financiero y los artículos 6, 26 y siguientes del RPUPSF, que les imponen el deber de establecer un sistema de atención al usuario.

32) En el caso de la tutela administrativa, se deriva de la potestad regulatoria y de supervisión de la Administración Monetaria y Financiera y en particular del derecho que tienen los usuarios a presentar sus reclamaciones, quejas y denuncias ante la Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, conforme a lo establecido en el mencionado artículo 52.c del Código Monetario y Financiero y los artículos 6, 29 y siguientes del RPUPSF.

33) Evidentemente la presentación de estas reclamaciones en sede privada y administrativa no impiden en modo alguno el ejercicio de la acción judicial que corresponda, tal como lo establecen expresamente tanto el citado artículo 52.c del Código Monetario y Financiero como el 6.f del RPUPSF.

34) Estas acciones judiciales no fueron especialmente reglamentadas por el Código Monetario y Financiero por lo que en virtud de los artículos 1 y 2 de la Ley 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, las disposiciones de esta norma proteccionista que regulan la materia son aplicables en forma supletoria, así como aquellas de derecho común, tomando en cuenta siempre el principio *in dubio pro consumitore.*

35) En este caso, resultan de especial interés las disposiciones del artículo 102 de la Ley 358-05, relativas a la **responsabilidad civil objetiva** del proveedor de servicios que dispone que: *Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o perdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios. Párrafo I.- Todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización. Párrafo 11.- La reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores-costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización.*

36) En ese sentido, esta jurisdicción ha sostenido el criterio de que en materia de derecho al consumo existe una responsabilidad objetiva que dispensa al consumidor o usuario de demostrar la falta cometida por el proveedor o fabricante, conforme lo dispuesto en el párrafo I del artículo 102 de la Ley núm. 358-05, disposición que solo es aplicable a favor del consumidor o usuario[34], de suerte que opera un estándar

[34] SCJ-PS-22-0651, 28 de febrero de 2022, B.J. 1335.

probatorio excepcional al consagrado por el art. 1315 del Código Civil, en el que le corresponde al proveedor, por su posición dominante, establecer la prueba en contrario sobre lo que alega el consumidor, en virtud del principio "*in dubio pro consumitore*"[35].

37) Asimismo, se ha juzgado que cuando se trata de la relación entre una entidad bancaria y su usuario, se exceptúa la aplicación de la regla *actori incumbit probatio* sustentada en el artículo 1315 del Código Civil, ya que se trata de un típico contrato de consumo sujeto a una regulación proteccionista especial a favor del usuario, quien debe recibir una tutela judicial diferenciada y en virtud de la regla de la carga probatoria dinámica, tomando en cuenta que la entidad bancaria se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas y de hecho, para acreditar la prueba correspondiente, sobre todo tomando en cuenta que el artículo 51 del Código Monetario y Financiero, esta última está en la obligación de documentar sus operaciones y conservar dicha documentación durante los 10 años posteriores a la operación[36].

38) A lo expuesto cabe agregar que el artículo 22.d del RPUPSF tipifica como cláusula abusiva y prohíbe aquellas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.

39) En cuanto a la prescripción, el artículo 134 de la Ley 358-05 establece un plazo de 2 años para el ejercicio de la acción judicial correspondiente al establecer que: *"Todas las acciones nacidas de la aplicación de la presente ley, para los cuales en esta no se haya previsto un plazo diferente, prescribirán a los dos (2) años a partir del último acto violatorio que las origina."*

Sobre el caso concreto juzgado

40) El primer aspecto a evaluar es el relativo a la alegada caducidad de la demanda; en ese tenor, si bien el artículo 32 del RPUPSF dispone que: "*Los Usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante las entidades de intermediación financiera y cambiaria en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Esto, sin desmedro de plazos distintos establecidos para determinados productos o servicios financieros*", dicho texto normativo se refiere a las reclamaciones privadas o internas que puede presentar el usuario ante el propio banco y no al ejercicio de la demanda en justicia.

35 SCJ-PS-22-2543, 26 de agosto de 2022, B.J. 1341; CJ-PS-22-2871, 14 de septiembre de 2022, B.J. 1342.

36 SCJ, 1.a núm. 18, 3 de febrero de 2016, B.J. 1263.

41) Cabe resaltar que el plazo de prescripción aplicable en este caso era el de 2 años contados a partir del último acto violatorio previsto en el citado artículo 134 de la Ley 358-05; sin embargo, ha sido juzgado por esta Sala, actuando como Corte de Casación, que: "*la prescripción es una institución del derecho civil que tiene como objetivo sancionar al beneficiario de un derecho por su inactividad de acción dentro de los plazos establecidos por la ley correspondiente, en contra de aquel a quien esta se opone*"; en ese sentido, la prescripción tiene su momento inicial en el instante en que pudo exigirse al deudor la conducta debida[37], por lo que es evidente que el punto de partida de dicho plazo no puede tener lugar sino a partir del momento en que la parte afectada tuvo conocimiento del hecho gravoso.

42) Ahora bien, sin desmedro de lo expuesto anteriormente, en la página 9 de la sentencia impugnada consta que la entidad actual recurrente y entonces apelada, Banco Popular Dominicano, S. A., Banco Múltiple, se limitó a concluir en audiencia solicitando, que fuera rechazado el recurso de apelación por ser improcedente, mal fundado carente de base legal y falta de pruebas y no depositó su escrito justificativo de conclusiones, no obstante haber solicitado plazo para ello; en ese mismo tenor, en ninguno de los documentos aportados en el expediente abierto en casación es posible verificar que dicha entidad invocó a la corte *a qua* que la demanda interpuesta por su contraparte había caducado o, más exactamente, prescrito, por haber sido interpuesta luego del vencimiento del plazo legal, por lo que ese aspecto de sus medios es inadmisible en casación.

43) Esto se debe a que conforme al criterio constante no se puede hacer valer por ante la Suprema Corte de Justicia, en funciones de Corte de Casación, cuestiones que no hayan sido propuestas por ante el tribunal de donde proviene el fallo impugnado, salvo que se trate de un vicio sobrevenido al momento del juzgador estatuir o de que la ley le haya impuesto su examen de oficio en un interés de orden público; por consiguiente, el medio examinado deviene en inadmisible al tratarse de alegatos presentados por primera vez en casación[38].

44) En cuanto a la desnaturalización de los hechos y documentos de la causa, cabe destacar que este vicio es definido como el desconocimiento por los jueces del fondo de su sentido claro y preciso, privándolos del alcance inherente a su propia naturaleza, a cuyo tenor, ha sido juzgado en reiteradas ocasiones que esta jurisdicción tiene la facultad excepcional de observar si los jueces han dotado a los documentos

37 SCJ-PS-22-3135, 28 de octubre de 2022, B.J. 1343.
38 SCJ-PS-22-1309, 29 de abril de 2022, B.J. 1337.

aportados al debate de su verdadero sentido y alcance y si las situaciones constatadas, son contrarias o no a las plasmadas en las documentaciones depositadas, siempre que tal examen haya sido expresamente requerido por la parte recurrente[39].

45) Para formar su convicción la corte examinó la libreta relativa a la cuenta de ahorros núm. 702624792 emitida por el banco demandado a favor de la demandante, en la que figuraba que el último movimiento fue realizado en fecha 5 de octubre de 2010, por la suma de RD$4,600.00 y que la cuenta presentaba un balance a favor de RD$144,088.17; la corte también examinó la certificación núm. 001086 emitida el 9 de marzo de 2020 por el Director de Prousuario de la Superintendencia de Bancos en la que hizo constar textualmente lo siguiente: *"En respuesta a su solicitud descrita en el asunto y de conformidad con lo dispuesto por la Ley Monetaria y Financiera marcada con el No.183-02, del 21 de noviembre del 2002, y el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante la Décima Resolución de la Junta Monetaria, del 19 de enero del 2006, y sus modificaciones Primero y Cuarta Resolución de la Junta Monetaria, del 05 de febrero del 2015 y 30 de septiembre del 2015, respectivamente, esta Superintendencia de Bancos, tiene o bien comunicarle que luego de realizar el requerimiento de la información a la entidad Banco Popular Dominicano, S.A.,- Banco Múltiple, hemos obtenido la siguiente respuesta: Cuenta de ahorros Corriente en Pesos No. 702624792 • Abierta en fecha 31/01/2002 • Cerrada en fecha 17/10/2011 a solicitud del cliente* • Balance a la fecha RD$0.00 • Estatus: Cerrada • Anexo Movimientos. • Por motivo de antigüedad no se facilitan más datos. *La entidad informó, que la cuenta de ahorros registrado a nombre de la señora Francisca Pérez de León, fue cerrada a solicitud del cliente. En lo referente al destino dado a la suma de Ciento Cuarenta y Cuatro Mil Ciento Noventa y Siete Pesos Con 80/100. (RD$144,197.80), suministrando los estados de cuenta donde se visualiza un retiro por dicho valor";* a dicha certificación se anexó el estado de cuenta emitido por el Banco Popular Dominicano, S.A., Banco Múltiple, en fecha 12 de agosto de 2010, relativo a la cuenta de ahorros núm. 702624792, propiedad de Francisca Pérez de León, en el que figura un retiro de fondos por el monto de RD$144,197.80, de fecha 17 de noviembre de 2010.

46) Luego de analizar los indicados documentos la corte consideró que "*la sola certificación de Superintendencia de Bancos, informando que el recurrido afirma que la cuenta de la recurrente fue cerrada a petición del cliente, sin estar acompañada de otro elemento que pudiera corroborar*

[39] SCJ, 1.a Sala, núm. 9, 24 de febrero de 2021, B.J. 1323.

la veracidad de estos hechos, ni brindar explicaciones de la forma o manera en que esto fue realizado y más cuando la misma institución estableció reglas tan estrictas para llevar a cabo las operaciones con este instrumento, (presentación de libreta y firma del titular) resulta insuficiente para liberarse de su obligación de cuidado de los valores a su cargo" (sic).

47) Esta jurisdicción, tras analizar la referida documentación considera que dicho tribunal no desnaturalizó su contenido y ni su alcance puesto que ciertamente, en la certificación antes descrita, la Superintendencia de Bancos se limitó a reproducir lo reportado por el propio banco demandado y no establece que dicha institución realizó ningún tipo de indagatoria o constatación para avalar y confirmar la exactitud de lo informado.

48) Además, el reporte efectuado por el Banco Popular Dominicano, S.A., Banco Múltiple, solo está sustentado en un estado de cuenta de su propia elaboración y no fue robustecido con el comprobante del retiro correspondiente, debidamente firmado, o por lo menos, la constancia de que ese estado de cuenta fue regularmente comunicado o notificado a su clienta en tiempo oportuno y a través de los canales contractualmente autorizados por ella y que ella no lo impugnó ni presentó ninguna reclamación dentro del plazo correspondiente, a partir de lo cual se podría inferir que ella tuvo conocimiento del retiro de fondos cuestionado, así como su conformidad con el contenido del estado de cuenta.

49) En cuanto a la obligación del demandado de documentar el retiro de los fondos y conservar dicha documentación, efectivamente el artículo 51 del Código Monetario y Financiero establece que: "Las entidades de intermediación financiera estarán obligadas a documentar sus operaciones en la forma que se determine reglamentariamente. Dicha documentación se mantendrá durante los diez (10) años posteriores a la cancelación de la operación, en base material de papel o cuando sea factible mediante el uso de procedimientos informáticos y archivos ópticos y cualquier otro medio que determine la Junta Monetaria".

50) Cabe resaltar que esta obligación de documentación es igualmente aplicable a los casos en que se trate de una operación efectuada con la presentación de la libreta de ahorros o sin ella, por lo que, si bien la corte hizo una distinción al respecto, se trata de un elemento de juicio irrelevante e incapaz de hacer variar la suerte del litigio.

51) En este caso, resulta que el retiro de fondos cuestionado es de fecha 17 de noviembre de 2010 y según consta en la sentencia, en fecha 20 de noviembre de 2019, la demandante notificó un acto de puesta en

mora al banco demandado para que le entregara el dinero depositado en su cuenta, de donde se desprende que dicho requerimiento fue efectuado mientras aún no había vencido el plazo de 10 años durante el cual la referida entidad bancaria se encontraba legalmente obligada a conservar el comprobante correspondiente sea en base material de papel o incluso en formato de archivo digital óptico, conforme lo autoriza el citado texto legal.

52) Por lo tanto, tal como atinadamente fue juzgado por la alzada, la entidad bancaria demandada incurrió en una falta a sus deberes contractuales y legales como depositaria del dinero de la demandante y comprometió su responsabilidad civil, ya que tanto el contrato de cuenta de ahorro suscrito entre ellas, como toda la normativa legal y reglamentaria que rige esta relación de consumo, obliga a la entidad bancaria depositaria de los fondos de los usuarios financieros a custodiar y conservar el dinero de sus ahorrantes, a adoptar medidas de seguridad y prevención de fraude en perjuicio de sus clientes, a realizar cualquier transacción conforme a los procedimientos autorizados y reglamentados, a documentar las operaciones y conservar dicha documentación durante el plazo legal y a rendir cuentas, debidamente justificadas, sobre el destino de los fondos depositados y ninguna de estas obligaciones se pueden considerar como satisfechas cuando una entidad bancaria debita un retiro de ahorros de la cuenta de su cliente y no es capaz de aportar la evidencia o comprobante de que ese retiro fue efectuado válidamente durante el tiempo en que legalmente está obligada a conservar esta documentación, como sucedió en la especie, sobre todo tomando en cuenta que como se trata de una relación de consumo la carga de la prueba reposa principalmente sobre la entidad financiera proveedora de servicios.

53) Finalmente, esta jurisdicción considera que los motivos contenidos en la decisión atacada, los cuales fueron transcritos anteriormente, revelan que la corte *a qua* ponderó los hechos, documentos y pretensiones relevantes de la causa en su justa dimensión y con el debido rigor procesal y dotó su decisión de motivos suficientes y pertinentes, que justifican su dispositivo y evidencian que la decisión adoptada se inscribe en el marco de la legalidad y que dicho tribunal satisfizo las exigencias de la tutela judicial efectiva y el debido proceso, así como del artículo 141 del Código de Procedimiento Civil, no incurriendo en ninguna de las violaciones que se le imputan, razón por la cual, en adición a las expuestas con anterioridad, procede desestimar los medios examinados y rechazar el presente recurso de casación.

54) En virtud del artículo 65 de la Ley sobre Procedimiento de Casación, procede condenar a la parte recurrente al pago de las costas por haber

sucumbido en sus pretensiones, con distracción a favor de los abogados que han hecho la afirmación de lugar.

Por tales motivos, la PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, por autoridad y mandato de la ley y en aplicación de las disposiciones establecidas en la Constitución de la República, los artículos 1, 4, 2, 5, 6, 7, 11, 13, 15, 65, 66 y 67 de la Ley núm. 3726-53, sobre Procedimiento de Casación, de fecha 29 de diciembre de 1953, modificada por la Ley núm. 491-08; 141 del Código de Procedimiento Civil; 6, 1134 y 1315 del Código Civil; 1, 2, 3, 102, y 134 de la Ley núm. 358-05, General sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios; 1, 3, 34, 36, 38, 51, 52, 53 y 56 de la Ley 183-02, que instituye el Código Monetario y Financiero; 1, 5, 6, 7, 9, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 24, 26, 29 y 32 del Reglamento para la Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros instituido mediante la Primera Resolución de la Junta Monetaria del 5 de febrero de 2015, modificado mediante la Cuarta Resolución del 30 de septiembre de 2015; Ley núm. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

FALLA:

PRIMERO: RECHAZA el recurso de casación interpuesto por Banco Popular Dominicano, S. A., Banco Múltiple, contra la sentencia civil núm. 1303-2022-SSEN-00188, dictada el 31 de marzo de 2022, por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, por los motivos expuestos.

SEGUNDO: CONDENA a Banco Popular Dominicano, S. A., Banco Múltiple, al pago de las costas del procedimiento y ordena su distracción a favor de Aníbal García Ramón, abogado de la parte gananciosa, quien afirma haberlas avanzado en su totalidad.

Firmado: Pilar Jiménez Ortiz, Justiniano Montero Montero, Samuel Arias Arzeno, Vanessa Acosta Peralta y Napoleón Estévez Lavandier.

César José García Lucas, secretario general de la Suprema Corte de Justicia, CERTIFICO, que la sentencia que antecede fue dada y firmada por los jueces que figuran en ella, en la fecha arriba indicada.