

Por medio de la fotocopia confrontada de la consulta de estado de cuenta con fecha de corte el nueve de abril de dos mil doce (folio 244), se comprobaron, entre otras transacciones, dos cargos por retiros de efectivo por un monto total de ciento cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$150.00), vinculados a la tarjeta de crédito con terminación en número ****_****_****-3640.

Con la fotocopia confrontada del reclamo número CN2012042000107 (folio 245), se demostró que en fecha veinte de abril de dos mil doce, la consumidora María Sandra Pérez Valle, impugnó ante la proveedora denunciada, los dos retiros de efectivo antes relacionados.

En relación a los dos retiros de efectivo reclamados, según las fotocopias confrontadas del "detalle de transacciones" de folios 247, 248, 254 y 255, se acreditó que éstas fueron cargadas a la tarjeta de crédito en referencia, con el número de transacción, fecha, hora y cajero automático, según se especifica a continuación:

Nº Transacción	Fecha	Hora	Cajero Automático	Monto
9165	13/03/2012	06:54	SXON0616 AGENCIA SANTA TECLA	\$100.00
4818	16/03/2012	14:37	STOD0766 DESPENSA HOLANDA	\$50.00
Total				\$150.00

A través de las fotocopias de la carta de débito agregadas a folios 246 y 256, se acreditó el resultado de las investigaciones realizadas por la proveedora denunciada, en relación al reclamo interpuesto, siendo éste desfavorable a la consumidora.

Del mismo modo, mediante la constancia emitida por el señor Mario Aníbal Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., y los extractos de las dos cintas auditoras agregadas a folio 278, se demostró que el resultado de las mismas determinó que las transacciones antes referidas, fueron realizadas en óptimas condiciones, lo que significa que el efectivo fue dispensado.

En línea con lo anterior, con la constancia emitida por el señor Mario Aníbal Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., respecto al arqueo practicado en los cajeros automáticos identificados anteriormente, se acreditó que los mismos no reflejaron sobrante de efectivo (folio 279), por lo que no procedió reintegro.

En congruencia con las investigaciones realizadas, con la fotocopia del estado de cuenta con fecha de corte del siete de mayo de dos mil doce, se comprobó que la proveedora revirtió los dos créditos temporales aplicados en concepto de transacciones en disputa, lo que significó

el cargo definitivo de los ciento cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$150.00) a la cuenta de la consumidora (folio 249).

5) Mediante la fotocopia certificada notarialmente del comprobante de entrega de tarjeta de crédito con terminación en número ****_****_****-3398 y el PIN respectivo (folios 542 y 543), la certificación de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito en referencia (folios del 509 al 535) y, particularmente con la fotocopia de la consulta de estado de cuenta con fecha de corte al nueve de octubre de dos mil doce (folio 479), se acreditó: (i) la relación contractual existente entre el señor **Luis Antonio Díaz Guardado** y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A., (ii) tres retiros de efectivo por un monto total de trescientos dólares de los Estados Unidos de América (\$300.00), cargados a la tarjeta en referencia según se especifica a continuación:

Nº	Fecha	Descripción	Monto
1	17/09/2012	AGENCIA CHALATENANGOSAN SALVADOR	\$100.00
2	17/09/2012	AGENCIA CHALATENANGOSAN SALVADOR	\$100.00
3	28/09/2012	AGENCIA CHALATENANGOSAN SALVADOR	\$100.00
Total			\$300.00

Con la fotocopia del reclamo número CN2012122400002 (folio 476), se demostró que en fecha veinticuatro de diciembre de dos mil doce, el consumidor impugnó ante la proveedora denunciada, los tres retiros de efectivo antes relacionados.

De acuerdo con el correo electrónico suscrito por la señora Lourdes de Marroquín, delegada de la proveedora denunciada, se demostró que el resultado de la investigación fue notificado al CSC en fecha veintidós de marzo de dos mil trece, señalando la improcedencia del reintegro de las transacciones reclamadas (folio 483).

Mediante las constancias emitidas por el señor Mario Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., y los extractos de las tres cintas auditoras agregadas a folios 505 y 507, se demostró que el resultado de las mismas determinó que las transacciones antes referidas, fueron realizadas en óptimas condiciones, lo que significa que el efectivo fue dispensado.

En línea con lo anterior, con las constancias emitidas por el señor Mario Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., respecto al arqueo practicado en los cajeros automáticos identificados como SXON0626 y STOD0626 ubicados en Agencia Chalatenango, reflejaron un sobrante de doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$250.00) y sesenta y cinco dólares de los Estados Unidos de

América (\$65.00) respectivamente, los cuales fueron reintegrados a los titulares de otras tarjetas con terminación en número ****_****_****-5789, ****_****_****-8527 y ****_****_****-8612 (folios 506 al 508), por lo que no procedió reintegro al consumidor.

6) Mediante las fotocopias confrontadas del contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito de fecha cuatro de octubre de dos mil once (folios 593 al 598), el comprobante de entrega de tarjeta de crédito y del PIN respectivo (folios 569, 570 y 592), se comprobó la relación contractual existente entre la consumidora **Maylyn Rosmery García Panilla** y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Por medio de la consulta de estado de cuenta con fecha de corte el veinticuatro de mayo de dos mil trece (folios 547 y 548), se comprobaron entre otras transacciones, tres retiros de efectivo por un monto total de mil dólares de los Estados Unidos de América (\$1000.00), vinculados a la tarjeta de crédito con terminación en número ****_****_****-8356.

Con la fotocopia confrontada del reclamo número CN2013051700018 (folio 549), se demostró que en fecha diecisiete de mayo de dos mil trece, la consumidora impugnó ante la proveedora denunciada, los tres retiros de efectivo por la cantidad total antes relacionada. De igual manera, mediante nota de folio 550 se acreditó el segundo reclamo por escrito presentado por la consumidora y recibido por la proveedora en fecha cuatro de junio de dos mil trece.

En relación a los tres retiros de efectivo reclamados, según las fotocopias del “detalle de transacciones” de folios 552 al 554 y 572 al 574, se acreditó que éstas fueron cargadas a la tarjeta de crédito en referencia, con el número de transacción, fecha, hora y cajero automático, según se especifica a continuación:

N° Transacción	Fecha	Hora	Cajero Automático	Monto
8077	13/05/2013	08:34	SXON0616 SANTA TECLA AGE	\$400.00
8078	13/05/2013	08:35	SXON0616 SANTA TECLA AGE	\$400.00
8079	13/05/2013	08:37	SXON0616 SANTA TECLA AGE	\$200.00
Total				\$1,000.00

A través de la fotocopia confrontada de la “carta débito” agregada a folio 551, se acreditó el resultado de las investigaciones realizadas por la proveedora denunciada, en relación al reclamo interpuesto, siendo éste desfavorable a la consumidora.

Del mismo modo, mediante la constancia emitida por el señor Mario Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., y los extractos de las tres cintas auditoras agregadas a folio 590, se demostró que el resultado de las

mismas determinó que las transacciones antes referidas, fueron realizadas en óptimas condiciones, lo que significa que el efectivo fue dispensado.

En línea con lo anterior, con la constancia emitida por el señor Mario Uceda, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., respecto al arqueo practicado en el cajero automático identificado anteriormente, se acreditó que el mismo no reflejó sobrante de efectivo (folio 591), por lo que no procedió reintegro.

En relación al video contenido en los discos compactos agregados a folios 599 y 610, este Tribunal no podrá valorarlo, por no haberse cumplido los requisitos contenidos en el artículo 325 del CPCM.

7) Mediante las fotocopias confrontadas del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito de fecha veintinueve de abril de dos mil diez, vinculado a la cuenta con terminación en número ****-****-****-6802 (folios 343 al 346) y de la de tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-0759 (folio 311), se comprobó la relación contractual existente entre el consumidor *Martín Noé Rovelo Mejía* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Por medio de la certificación de estados de cuenta con terminación en número ****-****-****-6802 (folios 347 al 362), las fotocopias confrontadas de las consultas de saldo al veinticinco de junio y veinticuatro de julio de dos mil doce (folios 294 al 297), y particularmente mediante el estado de cuenta con fecha de corte del veinticinco de junio de dos mil doce (folio 348), se comprobaron un total de trece transacciones en concepto de compras, cargadas a la tarjeta en referencia entre el dieciséis y dieciocho de junio de dos mil doce, las cuales no fueron reconocidas posteriormente por el consumidor.

Con las fotocopias confrontadas del escrito y reclamo número CN2012062200034 (folios 289, 292 y 293), se demostró que en fecha veintidós de junio de dos mil doce, el consumidor impugnó ante la proveedora denunciada, trece compras por la cantidad total de setecientos dieciocho dólares con cuarenta y nueve centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$718.49).

En relación a las trece transacciones reclamadas, según la certificación de comprobantes de compras, emitida por la señora Reina Coralia García de Ramírez, en calidad de Gerente de Operaciones de Tarjetas de Crédito de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 363 al 378), se acreditó que el cargo de las mismas a la tarjeta de crédito relacionada (según detalle de fechas, comercios afiliados y valores reclamados), se respaldó en los respectivos *vouchers*, en los cuales

se consignó firma y número del Documento Único de Identidad -DUI- del consumidor, según se especifica a continuación:

Transacciones no reconocidas en tarjeta de crédito (TC)				Comprobante (voucher)	Autorización de pago		Folio
					Habilitación y presencia TC	Identidad tarjetahabiente (TH)	
Nº	Fecha	Comercio afiliado	Monto	Si	Si	Nº DUI	
1	16/06/2012	Alameda	\$43.26	x	x	Coincide con TH	364-365
2	16/06/2012	Gas Max Puma Sonsonate	\$96.00	x	x	Difiere del TH	366
3	16/06/2012	Totto Metrocentro	\$45.00	x	x	Coincide con TH	367
4	16/06/2012	Casa Rivas Metrosur	\$50.24	x	x	No consigna	368
5	17/06/2012	Gran Dólar	\$25.50	x	x	Coincide con TH	369
6	17/06/2012	Texaco 14 Avenida	\$90.00	x	x	Coincide con TH	370
7	17/06/2012	Kentucky Fried Chicken	\$61.94	x	x	Coincide con TH	371
8	18/06/2012	Importadores Venezuela	\$15.89	x	x	Coincide con TH	372
9	18/06/2012	Plexicar Casa Matriz	\$20.00	x	x	Coincide con TH	373-374
10	18/06/2012	Uno Los Leones Sonsonate	\$90.00	x	x	Coincide con TH	375
11	18/06/2012	Importaciones Santa Lucía	\$68.01	x	x	Coincide con TH	376
12	18/06/2012	Esso San Martín	\$95.00	x	x	Coincide con TH	377
13	18/06/2012	Mr Donut Escalón	\$17.65	x	x	No consigna	378
TOTAL			\$718.49				

Con la fotocopia confrontada de la carta de débito agregada a folio 290, se acreditó el resultado de las investigaciones realizadas por la proveedora denunciada, en relación al reclamo interpuesto, siendo éste desfavorable al consumidor, por lo que, los valores reclamados fueron cargados definitivamente a la cuenta del consumidor.

No obstante lo anterior, a través del estado de cuenta con fecha de corte del veinticuatro de octubre de dos mil doce (folio 354), se comprobó que las compras anteriormente señaladas con el número correlativo dos y seis, por los valores de noventa y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$96.00) y noventa dólares de los Estados Unidos de América (\$90.00) respectivamente, fueron aplicadas en la cuenta del consumidor en concepto de reintegro definitivo, luego que la proveedora *verificara con los comercios y determinara que las mismas no le correspondían al consumidor*, según lo expuesto en el escrito de folios 337 al 339.

En este caso es preciso señalar que con los *vouchers* presentados, únicamente se acreditó que diez de las trece transacciones no reconocidas fueron avaladas por la proveedora con la aparente exhibición de la tarjeta de crédito del consumidor, la presentación de un DUI y una firma de autorización; en otras dos transacciones, el número de DUI no fue consignado en los *vouchers* respectivos, y finalmente en una de las transacciones, el número de DUI consignado

difiere del que corresponde al consumidor, por lo que no existe certeza de que se haya verificado la identidad del tarjetahabiente, atendiendo a los requisitos para la autorización de pagos establecidos en el artículo 35 letra a) de la LSTC.

8) Por último, mediante la fotocopia confrontada del contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa de fecha cinco de marzo de dos mil siete, vinculado a la cuenta con terminación en número ****_****_****-1771 (folios 461 al 464) y de la fotocopia certificada del acuse de recibo de la tarjeta de crédito con el mismo número de referencia (folio 453), se comprobó la relación contractual existente entre el consumidor *Ítalo Néstor Aguilar Polio* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Por medio de la certificación de estados de cuenta agregada de folios 457 al 460, y particularmente a través de los estados de cuenta con fechas de corte siete de abril y nueve de mayo de dos mil once (folio 459 y 460), se comprobaron, entre otros aspectos, un total de once transacciones en concepto de compras, cargadas a la tarjeta en referencia entre el seis y el nueve de abril de dos mil once, las cuales no fueron reconocidas posteriormente por el consumidor.

Con las fotocopias confrontadas del escrito y reclamo número I1110220014 (folios 412 y 413), se demostró que en fecha diecisiete de julio de dos mil doce, el consumidor impugnó de manera presencial, once compras internacionales por la cantidad total de dos mil ochocientos noventa y seis dólares con centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$2,896.24), según se especifica a continuación:

Transacciones no reconocidas en tarjeta de crédito (TC)			
Nº	Fecha	Comercio afiliado	Monto
1	06/04/2011	ECONO LODGE INN & SUIT TORONTO ON	\$219.26
2	06/04/2011	ENMONE FLOWERS TORONTO	\$14.15
3	06/04/2011	ENMONE FLOWERS TORONTO	\$9.43
4	06/04/2011	STARBUCKS COFFE00048025 TORONTO ON	\$138.03
5	06/04/2011	CROWN TAXI INC TORONTO ON	\$10.96
6	06/04/2011	AAA BEST CHOICE TAXI INC TORONTO ON	\$155.49
7	06/04/2011	THE SHOE MARKET TORONTO ON	\$165.06
8	06/04/2011	ECONO LODGE INN \$ SUIT TORONTO ON	\$209.59
9	07/04/2011	HYATT REGENCY TORONTO ON TORONTO ON	\$1,271.15
10	07/04/2011	ALL STAR TAXI MISSISSAUGA ON	\$62.46
11	09/04/2011	HYATT REGENCY TORONTO ON TORONTO ON	\$640.66
Total			\$2,896.24

Con la nota de fecha veinticuatro de julio de dos mil doce (folio 424), se acreditó la resolución del reclamo interpuesto con quince meses de posterioridad a las transacciones impugnadas, siendo éste desfavorable al consumidor.

No obstante el reclamo y la resolución relacionada, mediante la cadena de correos electrónicos agregada de folios 401 al 403, se demostró que en fecha once de abril de dos mil once existió comunicación entre el consumidor y la proveedora, en tales correos se relacionan transacciones no reconocidas distintas a las que han sido objeto de denuncia; no acreditándose además, ningún robo, extravío o fraude ocurrido con anticipación a la fecha en que se aplicaron las transacciones no reconocidas.

Finalmente, respecto a siete de las ocho denuncias relacionadas, en los contratos respectivos se estableció:

Cuadro número 5
Disposiciones contractuales relacionadas con las obligaciones de los tarjetahabientes

Nº	Consumidores	Nombre de contrato	Cláusulas	Disposición contractual relacionada
1	Concepción Martínez Vásquez	Contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito	XXIII y XIX	De acuerdo a la cláusulas relacionadas se estableció que "El tarjetahabiente, como responsable de la tarjeta de crédito titular, así como sus adicionales, que por este acto o posteriormente ha recibido, gozará de los servicios ofrecidos por el emisor a través de redes de cajeros automáticos. Para el uso de este servicio, el emisor entregará al tarjetahabiente un Número de Identificación Personal (PIN), dicho número será de su exclusiva responsabilidad y deberá introducirlo en los cajeros para poder efectuar cualquier tipo de transacción; por consiguiente, el tarjetahabiente será responsable ante el emisor, por el mal uso de la Tarjeta de Crédito en el cajero o por retiros indebidos de fondos, utilizándose la tarjeta mencionada y su Número de Identificación Personal. El cliente reconoce y acepta por este medio como prueba de las operaciones que realice en Cajeros Automáticos, los registros electrónicos de los mismos que contengan los datos de la tarjeta y las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones, salvo prueba que presente en contrario (...)"
2	Luis Alonso González			
3	Maylyn Rosmery García Panilla			
4	Estela Maribel Cárcamo de Jiménez	Contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa	XX y X	De igual modo, en los referidos contratos, se estableció que el tarjetahabiente reconoce y acepta los cargos originados en su cuenta "(...) cuando la tarjeta titular o adicional objeto de los cargos, no haya sido reportada robada o extraviada con anticipación a la fecha de las transacciones."
5	María Sandra Pérez Valle		XXI y X	
6	Martín Noé Rovelo Mejía	Contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito	III y XII	De acuerdo a las cláusulas relacionadas se estableció que "El emisor emite una Tarjeta de Crédito de uso internacional a nombre del tarjetahabiente, quien la recibe en este acto en calidad de depósito, con la obligación de firmarla de inmediato. Mediante el uso de la tarjeta el tarjetahabiente podrá adquirir ciertos bienes y obtener servicios en cualquiera de los establecimientos o comercios afiliados al Sistema, para la aceptación de pagos a través de tarjeta de crédito. Para hacer uso de la tarjeta, el tarjetahabiente deberá presentar la misma y firmar el documento de crédito que le proporcione el comercio afiliado por el valor de los bienes y servicios recibidos. No obstante, previa aprobación del tarjetahabiente, el cargo podrá efectuarse sin la presentación de la tarjeta o firma del documento de crédito respectivo, debido al uso de la tarjeta vía teléfono, por correo o mediante el uso de medios electrónicos o similares, bastando en este caso la aceptación del tarjetahabiente en el documento de aprobación respectivo (...)"
7	Italo Néstor Aguilar Polio	Contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa	II y XI	De igual modo, en los referidos contratos, se estableció que el tarjetahabiente reconoce y acepta los cargos originados en su cuenta "(...) cuando la tarjeta titular o adicional objeto de los cargos, no haya sido reportada robada o extraviada con anticipación a la fecha de las transacciones."

De igual forma, según se detalla en el cuadro a continuación, partiendo de la información verificada en los contratos y estados de cuenta correspondientes, en las denuncias relacionadas se demostró que: (i) cinco de los ocho denunciados tenían vigente el seguro de protección contra

robo, fraude y extravío de las tarjetas de crédito correspondientes; (ii) dos de los denunciados no contaban con el seguro en referencia; y finalmente, (iii) en una de las denuncias, en vista que no se agregaron los estados de cuenta respectivos, no se demostró si se contaba o no con el seguro vigente.

Cuadro número 6
Disposiciones contractuales relacionadas con el robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta

N°	Ref.	Consumidores	Disposición contractual relacionada con el robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta	Cláusula	Seguro vigente según estado de cuenta		Folio	Fecha de transacción	Fecha reclamo	Reportó con anticipación a la transacción reclamada
					Si	-				
1	298-12	Concepción Martínez Vásquez	En caso de robo o extravío de la(s) tarjeta(s), el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente a el emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicio o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía, todo salvo caso fortuito o fuerza mayor que le impidan al tarjetahabiente cumplir estos plazos. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito (...)	XIII	Si	-	44-45	5, 12 y 16/09/2011	12/10/2011	No
2	306-12	Luis Alonso González	En caso de robo o extravío de la(s) tarjeta(s), el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente a el emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicio o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía, todo salvo caso fortuito o fuerza mayor que le impidan al tarjetahabiente cumplir estos plazos. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito (...)		No se comprobó		03/11/2011	26/11/2011	No	
3	1431-13	Maylyn Rosmery García Panilla	En caso de robo o extravío de la(s) tarjeta(s), el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente a el emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicio o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía, todo salvo caso fortuito o fuerza mayor que le impidan al tarjetahabiente cumplir estos plazos. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito (...)		Si	-	547	13/05/2013	17/05/2013	No
4	1406-12	Estela Maribel Cárcamo de Jiménez	<u>En adición al texto de la cláusula anterior, en estos contratos también se estableció que:</u> El emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente el Programa "SIEMPRE PROTEGIDO/PROTECCIÓN NARANJA" contra fraude, robo y extravío de la tarjeta titular y/o adicionales), que le cubre como máximo el valor equivalente a su línea de crédito vigente a la fecha de ocurrido el hecho más un veinte por ciento. La cobertura se entenderá a partir de la primera transacción no reconocida por el tarjetahabiente y hecha en su tarjeta titular o adicionales robadas, extraviadas u objeto de cualquier tipo de fraude, previamente calificado por el emisor, para lo cual será condición indispensable que el tarjetahabiente de aviso inmediato sobre el hecho al emisor (...)	XIV	Si	-	191	23/04/2012	07/05/2012	No
5	1407-12	María Sandra Pérez Valle	En caso de robo o extravío de la(s) tarjeta(s), el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente a el emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicio o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía, todo salvo caso fortuito o fuerza mayor que le impidan al tarjetahabiente cumplir estos plazos. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito (...)		Si	-	244	13 y 16/03/2012	20/04/2012	No
6	285-13	Italo Néstor Aguilar Peño	En caso de robo o extravío de la(s) tarjeta(s), el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente a el emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicio o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía, todo salvo caso fortuito o fuerza mayor que le impidan al tarjetahabiente cumplir estos plazos. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito (...)	XV	Si	-	459-460	6, 7 y 9/04/2011	17/07/2012	No
7	647-13	Luis Antonio Díaz Guardado	Contrato no presentado	-	-	No	510-515	17 y 28/09/2012	24/12/2012	No
8	1770-12	Martin Noé Rovele Mejía	No se identificó cláusula relacionada	-	-	No	348-351	16, 17 y 18/06/2012	22/06/2012	No

No obstante lo anterior, en ninguno de los casos se comprobó, que a las fechas en que se realizaron las transacciones no reconocidas, ya sea en concepto de compras o retiros de efectivo, las tarjetas de crédito tuvieron algún reporte por robo o extravío; y tampoco se estableció que haya existido fraude en las transacciones reclamadas.

En síntesis, por medio de la documentación ya detallada, en el presente procedimiento se comprobó:

1) La relación contractual existente entre los ocho consumidores y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

2) El cargo de las transacciones no reconocidas por los ocho consumidores en sus respectivas tarjetas de crédito; en seis de los casos, por transacciones efectuadas mediante la utilización de cajeros automáticos y en los últimos dos, mediante compras en comercios afiliados al Sistema de Tarjetas de Crédito.

3) La impugnación de las transacciones no reconocidas por los ocho consumidores ante la proveedora denunciada.

4) El resultado desfavorable de las investigaciones realizadas por la proveedora denunciada, en relación a la impugnación de las transacciones no reconocidas por siete de los ocho consumidores denunciantes. Particularmente, en el caso del señor Martín Noé Rovelo Mejía, la proveedora proporcionó un resultado parcialmente desfavorable, reintegrando el valor equivalente a dos de las trece transacciones reclamadas. En cinco de los casos, la proveedora proporcionó el resultado mediante notas dirigidas a los consumidores; mientras que en los otros tres casos, el resultado fue comunicado vía correo electrónico al CSC de la Defensoría del Consumidor, tal como se detalló con anterioridad.

5) De los seis consumidores que denunciaron por transacciones no reconocidas, realizadas mediante cajeros automáticos, en cinco de los casos (Luis Alonso González, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Luis Antonio Díaz Guardado y Maylyn Rosmery García Panilla) se comprobó que tales transacciones fueron completadas exitosamente mediante el uso de la tarjeta de crédito y la introducción del código personal -PIN- previamente determinado por los consumidores denunciantes, según lo consignado en las cintas auditoras y arqueos de cajero respectivos, los cuales, no reflejaron sobrante de efectivo en beneficio de los denunciantes.

En el caso de la señora Concepción Martínez Vásquez, quien también denunció por transacciones no reconocidas, en concepto de retiros de efectivo, la proveedora no presentó las cintas auditoras ni los arqueos respectivos (prueba idónea en poder de la proveedora) por lo que no se comprobó la ejecución exitosa o no de las transacciones reclamadas. La proveedora denunciada fundamentó la resolución del reclamo interpuesto en gestiones de investigación en proceso, no en un resultado definitivo.

7) En el caso del consumidor Martín Noé Rovelo Mejía, quien denunció por transacciones no reconocidas, realizadas a través de compras en diferentes comercios afiliados, se comprobó que las transacciones reclamadas fueron ejecutadas de manera presencial, por lo que la proveedora respaldó la autorización de pago con los *vouchers* respectivos.

8) En el caso del consumidor Ítalo Néstor Aguilar Polio, quien también denunció por transacciones no reconocidas en concepto de compras, la proveedora no presentó los *vouchers* respectivos (argumentando que el reclamo del consumidor fue "extemporáneo"), por lo que no fue posible comprobar la autorización de pago de las transacciones impugnadas.

9) Que no obstante los consumidores Concepción Martínez Vásquez, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Maylyn Rosmery García Panilla e Ítalo Néstor Aguilar Polio, tenían vigente el seguro de protección contra robo, fraude y extravío, en los ocho casos denunciados se comprobó, que a las fechas en que fueron realizadas las transacciones no reconocidas, *ninguna de las tarjetas de crédito respectivas se encontraban con reportes por robo o extravío de las mismas, ni se determinó con prueba fehaciente que haya existido fraude.*

D. En ese orden, los denunciantes reclamaron por los servicios de cajero automático y compras realizadas en diferentes comercios afiliados, ambos servicios convenidos mediante los “Contrato de apertura de línea de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito” y “Contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa”, los cuales, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del Código de Comercio (en adelante C.Com.), tienen las características del contrato de “Apertura de Créditos”. En este tipo de contratos, intervienen *el acreditante* (banco o proveedora denunciada) y *el acreditado* (cliente o consumidor denunciante); en donde, el primero de ellos se obliga a poner una suma de dinero a disposición del segundo, o a contraer por este último una obligación, para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubieren estipulado.

Es importante mencionar, que no obstante las aperturas de crédito están reguladas en el C.Com., la Ley de Bancos (en adelante L.B.) vigente desde el ocho de octubre de mil novecientos noventa y nueve, incorporó en el artículo 51 letra p), la *emisión de tarjetas de crédito*, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.

Asimismo, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del treinta y uno de diciembre de dos mil nueve, se establece en dicha Ley (artículo 1) “*el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito*”, que incluye “*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 “*consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema*”. Por ello, de acuerdo con los servicios reclamados por los denunciantes y a los contratos respectivos, corresponde aplicar la LSTC como ley especial en la materia.

En ese sentido, de conformidad con los artículos 5, 6, 12 y 35 letra b) de la LSTC y los contratos relacionados, Banco Citibank de El Salvador, S.A. entregó, en calidad de depósito, a cada uno de los denunciantes, las tarjetas de crédito respectivas, cada una con su Número de Identificación Personal (PIN), por medio de las cuales, éstos tuvieron la facultad de efectuar retiros de efectivo en la red de cajeros automáticos autorizados, así como de hacer compras de bienes y servicios en los diferentes comercios afiliados a Visa Internacional; quedando facultada la proveedora denunciada, para cargar a las cuentas principales de los tarjetahabientes, tanto los importes de las transacciones realizadas en la red de cajeros automáticos *que contengan los datos de la tarjeta de crédito personalizada*; como los importes de los bienes y servicios *adquiridos conforme a las autorizaciones de pago suscritas por los tarjetahabientes*, o incluso, que hayan sido aceptadas por cualquier otro medio conforme al contrato, cuando se trata de operaciones en las que no existe presencia física de la tarjeta.

En caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta de crédito, contractualmente se estableció la obligación de los denunciantes de notificar inmediatamente lo ocurrido al banco por cualquier medio, y de ratificar dicho aviso por escrito al banco, dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes al suceso, salvo caso fortuito o fuerza mayor que les impidiera cumplir con el plazo. Para tal efecto, se facultó a los consumidores para hacer uso de la línea telefónica para recepción de avisos que el emisor pone a su disposición y a través de la cual, se generan los códigos de gestión que prueban el cumplimiento de tal requisito.

De igual forma, en los casos que cuentan con el seguro de protección contra robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta de crédito, los contratantes convinieron como condición indispensable para la cobertura, haber cumplido con el aviso inmediato al emisor, y como consecuencia, con la ratificación del aviso por escrito en los términos ya relacionados.

En congruencia con lo anterior, los artículos 25 y 26 de la LSTC establecen la obligación de los tarjetahabientes de cuestionar por escrito los estados de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días posteriores a la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando cualquier dato que sirva para esclarecerlo. El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar el comprobante de recepción con el número de reclamo asignado; y, a resolver según corresponda, en caso de operaciones nacionales, dentro de los treinta días siguientes a la interposición del reclamo, y dentro de los ciento veinte días siguientes, en caso

de operaciones internacionales; *aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.*

Respecto a las denuncias mediante las cuales se reclaman transacciones no reconocidas en concepto de retiros de efectivo, mediante los contratos suscritos, los denunciados se responsabilizaron del cuidado de la tarjeta de crédito proporcionada y del PIN asignado; el cual, de conformidad al artículo 3 letra c) de las Normas para la Seguridad Física de los Cajeros Automáticos (NPB4-45), vigente desde el uno de agosto del año dos mil diez, constituye una *clave secreta que permite al usuario acceder al sistema del cajero automático para efectuar sus operaciones. Sus siglas derivan de la expresión inglesa "Personal Identification Number".*

En tal sentido, el PIN reúne las características de ser *personal, intransferible e intransmisible*, y sustituye la firma autógrafa de los tarjetahabientes, entendiéndose con ello, que las transacciones en las que tal clave ha sido utilizada, han sido consentidas y/o autorizadas por los consumidores denunciados; razón por la cual, tales transacciones se consideran excluidas, tácitamente de la cobertura del seguro contra robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta de crédito.

No obstante lo señalado, el artículo 12 apartado D. "Otras especificaciones" letra e) de las NPB4-45, establece que *"En caso de existir reclamos debido a que el cajero automático no realizó la transacción solicitada, las entidades **deberán probar técnicamente que existió el correcto funcionamiento del cajero, para refutar dichos reclamos.**"* (el resaltado es nuestro).

En línea con lo anterior, al comprobarse en cinco de los seis casos denunciados por retiros de efectivo (Luis Alonso González, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Luis Antonio Díaz Guardado y Maylyn Rosmery García Panilla), que la proveedora denunciada cumplió con la prestación del servicio en los términos contratados, mediante el resultado aportado de las cintas auditoras y los arqueos de los cajeros respectivos, resulta procedente *absolverla* en relación a los consumidores detallados, de la infracción atribuida y consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

En el caso de la señora Concepción Martínez Vásquez, la proveedora denunciada no presentó la prueba idónea que respalde los cargos efectuados a la tarjeta de crédito de la consumidora, de conformidad con la normativa aplicable ni acreditó excusa o causa de justificación para tal omisión, por lo que no se ha acreditado que los cargos objeto de reclamo por parte de la señora Martínez Vásquez hayan sido autorizados o solicitados por la

tarjetahabiente, y en consecuencia su cobro se considera indebido conforme a lo expuesto en romano IV de esta resolución, configurándose así la infracción establecida en el art. 40 letra a) de la LSTC.

Por consiguiente, corresponde *sancionar a la proveedora denunciada* por la referida infracción.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En el caso de la consumidora Concepción Martínez Vásquez, debe tomarse en cuenta que Banco Cíbitank de El Salvador, S.A., cargó a la tarjeta de crédito de la consumidora las transacciones aparentemente por ella solicitadas, sin embargo, al ser éstas impugnadas de conformidad a los artículos 25 y 26 de la LSTC, no comprobó con certeza que los retiros de efectivo hayan sido realizados en óptimas condiciones, mediante las cintas auditoras y arqueos de cajero respectivos; por lo que, la proveedora actuó con negligencia, al no revertir las operaciones correspondientes, situación que no consta acreditada en el presente expediente. Por tal motivo, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en el artículo 47 de la LSTC*.

Respecto a las denuncias mediante las cuales se reclaman transacciones no reconocidas en concepto de compras, se ha establecido que mediante los contratos suscritos, los denunciantes se obligaron a *presentar las tarjetas de crédito respectivas y a firmar los comprobantes o documentos de crédito proporcionados por el comercio afiliado por los valores respectivos*.

Entre otras responsabilidades de los denunciantes se destaca, la de firmar la tarjeta de crédito en el momento en que se recibe; obligación relacionada con la de los comercios afiliados al Sistema, de verificar la identidad del tarjetahabiente y consultar la habilitación de la tarjeta a través de los medios que le han sido provistos para tal efecto [artículos 5 inciso segundo y 35 letra a) de la LSTC]; lo anterior, con el propósito de garantizar la autorización de pago de los consumidores.

De acuerdo a lo expuesto, los dos denunciados que reclamaron por transacciones en concepto de compras, cumplieron con la obligación de notificar al banco las transacciones no reconocidas; la proveedora, por su parte, de conformidad al artículo 26 de la LSTC cumplió en el caso del señor Martín Noé Rovelo Mejía, aportando la copia de los comprobantes en los cuales fundamentó la realización de las compras no reconocidas, comprobando con ello la habilitación y presencia de la respectiva tarjeta de crédito, sin embargo, con ello no se logró probar que tales compras fueron realizadas efectivamente por el consumidor; pero, al no existir elementos de juicio suficientes para determinar el fraude en la realización de las transacciones, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la infracción atribuida y consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

Finalmente, en el caso del consumidor Ítalo Néstor Aguilar Polio, la proveedora no aportó la copia de los comprobantes en los cuales fundamentó la realización de las compras no reconocidas, por lo que no fue posible comprobar que los cargos efectuados a la tarjeta de crédito del consumidor, contaban con la debida autorización. No obstante lo anterior, este Tribunal determinó que el consumidor incumplió con la impugnación de las transacciones no reconocidas, a través del estado de cuenta respectivo, dentro del plazo *no mayor a noventa días posteriores a la fecha de corte*, consignado en el artículo 25 de la LSTC; razón por la cual, el banco no se vio obligado a presentar copia de los *vouchers* que avalaron las transacciones reclamadas, por lo que, resulta procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

VI. Para fijar el monto de la sanción correspondiente a la infracción cometida por Banco Citibank de El Salvador, S.A., este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. Al respecto, el artículo 44 de la citada ley señala que: "*Las infracciones graves se sancionarán con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.*"

En el artículo 47 de la misma ley, se establece que para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: el impacto en los derechos del tarjetahabiente, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, beneficio obtenido y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; así como otros criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor, consistentes en el tamaño de la empresa y la naturaleza del perjuicio causado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que Banco Citibank de El Salvador, S.A., desarrolla actividades financieras, y que, por tratarse de un banco, el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a \$11,482,571.43 dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las disposiciones contenidas en la LSTC, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Respecto al artículo 40 letra a) de la LSTC, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en tal infracción a la ley de forma negligente. Además, ocasionó menoscabos al patrimonio de la consumidora Concepción Martínez Vásquez, ya que se aplicaron cargos a su tarjeta de crédito, sin que se comprobara la autorización correspondiente, por un monto total de novecientos dólares de los Estados Unidos de América (\$900.00); siendo la proveedora denunciada, responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica de la consumidora.

Finalmente, es oportuno señalar, que es un hecho público y notorio que Banco Citibank de El Salvador, S.A. cambió su denominación a Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima, según consta en la Modificación por Cambio de Denominación, inscrita, el día treinta de junio de dos mil dieciséis en el Registro de Comercio, al número 23 del libro 3605 del Registro de Sociedades.

VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 36 inciso segundo, 40 letra a) y 44 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) **Tener** por efectuada la notificación al señor Luis Alonso González.
- b) **Dar** intervención al licenciado Juan Antonio Acevedo Lara, en calidad de apoderado de Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, en el carácter en que comparece.
- c) **Dar** intervención a la licenciada Sonia Lorena Ruíz Bolaños, en calidad de apoderada de Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, en el carácter en que comparece.
- d) **Absolver** a Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, de la infracción señalada en el artículo 40 letra a) de la LSTC,

en relación a las denuncias presentadas por los consumidores Luis Alonso González, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Luis Antonio Díaz Guardado, Maylyn Rosmery García Panilla, Martín Noé Rovelo Mejía e Ítalo Néstor Aguilar Polio.

e) **Sancionar** a Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima–, con la cantidad de OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$896.40), equivalentes a *cuatro salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios* (Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 44 de la LSTC, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 40 letra a) de la LSTC, en relación a la denuncia presentada por la consumidora Concepción Martínez Vásquez.

f) Ordenar al Banco Citibank de El Salvador, S.A. –ahora Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima– que **devuelva** a la señora Concepción Martínez Vásquez, la cantidad de NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$900.00), de conformidad a lo establecido en el artículo 36 inc. 2º de la LSTC.

En observancia al inciso segundo del artículo 52 de la LSTC, la sanción impuesta a la proveedora denunciada así como la correspondiente devolución, deberá hacerse efectiva *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado.*

El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, *se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.*

e) *Notificar a los sujetos intervinientes.*

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

P