

298-12 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con treinta y un minutos del día dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

En el acta del día dos de noviembre de dos mil trece, agregada a folio 181, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha catorce de octubre de dos mil trece, por no haberse encontrado al señor Luis Alonso González, ni persona que pudiese recibir la notificación, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, sin que el referido señor acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución proveída, debe tenerse por efectuada.

A sus antecedentes, los escritos y documentación que con ellos se anexa, presentados en fechas tres de julio (folios 120 al 122), dieciséis de octubre (folios 234 al 237) y quince de noviembre (folios 283 al 285, 381 y 382) todos del año dos mil trece, suscritos por el licenciado Juan Antonio Acevedo Lara, en su calidad de apoderado general judicial del Banco Citibank de El Salvador, S.A., lo cual acreditó con fotocopias certificadas notarialmente del testimonio de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial (folios 123 al 125, 219 al 221, 273 al 275 y 340 al 342).

Asimismo, se presentaron escritos, la documentación y disco compacto que con ellos se anexa, en fechas quince de noviembre de dos mil trece, catorce de noviembre de dos mil catorce y once de agosto de dos mil quince (folios 469 al 471, 539 al 543, 603 al 606 y 610), suscritos por la licenciada Sonia Lorena Ruíz Bolaños, en su calidad de apoderada general judicial del Banco Citibank de El Salvador, S.A., lo cual acreditó con fotocopias certificadas notarialmente del testimonio de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial (folios 454 al 456, 502 al 504 y 607 al 609).

Se tiene por agregada la documentación y disco compacto presentada con los escritos antes relacionados, y en vista que en los mismos se exponen argumentos de fondo, estos serán valorados en la presente resolución.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 298-12 Acum., se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de

Controversias de esta Defensoría, -en adelante CSC-, como consecuencia de las denuncias interpuestas por Concepción Martínez Vásquez, Luis Alonso González, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Martín Noé Roveló Mejía, Ítalo Néstor Aguilar Polio por medio de su apoderado Orlando Aquino Alvarado, Luis Antonio Díaz Guardado y Maylyn Rosmery García Panilla contra Banco Citibank de El Salvador, S.A., por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito -en adelante LSTC- por efectuar cobros indebidos en perjuicio de los consumidores.

II. En las referidas denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

La señora **Concepción Martínez Vásquez** adujo que la proveedora denunciada realizó una serie de cobros que considera indebidos, relacionados a la cuenta con terminación en número ****-****-****-0551, por transacciones electrónicas no reconocidas, que según empleados de la proveedora, corresponden a retiros de dinero en efectivo realizados en repetidas ocasiones, mediante distintos cajeros automáticos. Situación con la cual la consumidora se mostró en desacuerdo, ya que desde el mes de febrero de dos mil once —afirma— se desactivó la tarjeta de crédito. Lo anterior es del conocimiento de la proveedora, pues desde febrero de dos mil once se han realizado las reversiones correspondientes por las transacciones no reconocidas. Finalmente, manifestó que la proveedora le informó que los retiros de dinero se llevaron a cabo por medio de una nueva tarjeta de crédito, que le fue entregada en el mes de noviembre de dos mil once en su lugar de trabajo, la cual asegura no haber recibido.

El señor **Luis Alonso González** manifestó que en el estado de cuenta del mes de noviembre de dos mil once, correspondiente a su tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-2628, observó transacciones por un monto total de seiscientos noventa dólares de los Estados Unidos de América (\$690.00), las cuales no ha realizado, por lo que presentó el reclamo correspondiente, con el propósito de que reviertan a su cuenta la cantidad relacionada. También solicitó que le proporcionaran el video del cajero automático a fin de comprobar que él no realizó los retiros, sin embargo, no obtuvo respuesta satisfactoria. Agregó, que su límite de crédito, a la fecha de las transacciones, era de quinientos dólares de los Estados Unidos de América (\$500.00). El consumidor solicitó en el CSC que se eliminaran las transacciones no reconocidas.

La señora **Estela Maribel Cárcamo de Jiménez** reclamó ser víctima de fraude, ya que en el estado de cuenta con fecha de corte del dieciséis de mayo de dos mil doce, vinculado a su tarjeta de crédito adicional, identificada con la terminación en número ****-****-****-3892,

aparecen cargados a su cuenta, cuatro retiros de efectivo que suman un total de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$400.00), todos realizados el día veintitrés de abril de dos mil doce, en un cajero automático ubicado en el Centro Comercial Plaza Merliot. La consumidora aseguró no haber realizado tales retiros de efectivo, por lo que presentó su reclamo a la proveedora denunciada, quien por cada transacción reclamada asignó los siguientes números de gestión:

Transacciones reclamadas		
Nº	Monto	Nº gestión asignado
1	\$50.00	11205050056
2	\$200.00	11205050057
3	\$50.00	11205050058
4	\$100.00	11205050059

La consumidora solicitó que el valor total de las transacciones no reconocidas fuese revertido a su cuenta, incluyendo las comisiones o intereses generados a consecuencia de las mismas; para tal efecto solicitó que la proveedora exhibiera la cinta de seguridad del cajero automático y en su defecto que se hiciera efectiva la cobertura del seguro de protección contra robo y fraude, a lo que el proveedor respondió que no era procedente.

La señora **María Sandra Pérez Valle** manifestó ser titular de la tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-9499, misma que le fue entregada en sustitución de la tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-3640, a través de la cual se efectuaron dos transacciones que no reconoce. Señaló que tales transacciones aparecen reflejadas en su estado de cuenta con fecha de corte nueve de abril de dos mil doce, por un monto total de ciento sesenta y un dólares con treinta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$161.35), compuestos de la siguiente manera:

Nº	Fecha	Transacciones no reconocidas	Monto
1	13/03/2012	Retiro de efectivo "AGENCIA SANTA TECLA SAN SALVADOR"	\$100.00
2	13/03/2012	Comisión por retiro de efectivo	\$5.70
3	16/03/2012	Retiro de efectivo "DESPENSA HOLANDA SAN SALVADOR"	\$50.00
4	16/03/2012	Comisión por retiro de efectivo	\$5.65
Total			\$161.35

Agregó que en fecha veinte de abril de dos mil doce, impugnó las transacciones no reconocidas, por lo que a su reclamo se le asignó el número CN2012042000107; sin embargo, en fecha dos de mayo de dos mil doce, la proveedora le brindó resolución desfavorable.

La consumidora solicitó en el CSC la reversión de los ciento sesenta y un dólares con treinta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$161.35), para tal efecto

requirió que la proveedora presentara las cintas auditoras, arqueos y videos de los cajeros automáticos donde se realizaron las transacciones no reconocidas; o, en su defecto, que se hiciera efectiva la cobertura del seguro contra robo y fraude.

Por su parte, el señor **Martín Noé Rovelo Mejía** manifestó ser titular de la tarjeta de crédito *Visa platinum* con terminación en número ****-****-****-6802. Informó que el día veintiuno de junio de dos mil doce, intentó realizar una transacción con la tarjeta en referencia pero que ésta le fue denegada, por lo que el día veintidós de junio de dos mil doce, acudió ante una de las agencias de la proveedora denunciada, en donde se le informó que dicha tarjeta tenía un bloqueo preventivo, por lo que se le refirió al Centro de Servicio del Banco Citibank de El Salvador, S.A., lugar en el que se le informó de trece transacciones realizadas por medio de tarjeta relacionada, por un valor total setecientos dieciocho dólares con cuarenta y nueve centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$718.49), en las fechas y comercios afiliados detallados a continuación:

Transacciones no reconocidas			
Nº	Fecha	Comercio afiliado	Monto
1	16/06/2012	Alameda	\$43.26
2	16/06/2012	Gas Max Puma Sonsonate	\$96.00
3	16/06/2012	Totto Metrocentro	\$45.00
4	16/06/2012	Casa Rivas Metrosur	\$50.24
5	17/06/2012	Gran Dólar	\$25.50
6	17/06/2012	Texaco 14 Avenida	\$90.00
7	17/06/2012	Kentucky Fried Chicken	\$61.94
8	18/06/2012	Importadores Venezuela	\$15.89
9	18/06/2012	Plexicar Casa Matriz	\$20.00
10	18/06/2012	Uno Los Leones Sonsonate	\$90.00
11	18/06/2012	Importaciones Santa Lucía	\$68.01
12	18/06/2012	Esso San Martín	\$95.00
13	18/06/2012	Mr Donut Escalón	\$17.65
TOTAL			\$718.49

El consumidor manifestó no reconocer las transacciones señaladas, por lo que en la misma fecha, presentó su reclamo por escrito, el cual fue marcado con el número CN2012062200034. Sin embargo, en fecha veintiséis de julio de dos mil doce, la proveedora le brindó respuesta desfavorable.

Finalmente, a través del CSC, se solicitó a la proveedora los *vouchers* y demás documentación que comprobara que las transacciones impugnadas fueron realizadas por el consumidor, o en su defecto, se le revirtieran las cantidades reclamadas.

Asimismo, el señor **Ítalo Néstor Aguilar Polio** por medio de su apoderado Orlando Aquino Alvarado, manifestó ser titular de la cuenta con terminación en número ****-****-

****-1771 a través de la cual, entre las fechas seis y nueve de abril del año dos mil once, se realizó una serie de transacciones que afirmó no reconocer. Señaló, que las transacciones fueron efectuadas en la ciudad de Toronto, Ontario, en Canadá, por un total de dos mil ochocientos noventa y seis dólares con veinticuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$2,896.24), situación con la que se expresó estar en desacuerdo, por lo que interpuso su reclamo por escrito ante la proveedora denunciada, el día diecisiete de julio de dos mil doce, asignándole el número de referencia I1110220014. Sin embargo, el día veinticuatro de ese mismo mes y año, la proveedora le notificó resolución desfavorable. El consumidor solicitó que se revirtieran los cargos no reconocidos.

El señor **Luis Antonio Díaz Guardado** manifestó que el día diecisiete de septiembre de dos mil doce, en dos ocasiones, intentó retirar dinero en efectivo del cajero automático por montos de cien dólares de los Estados Unidos de América (\$100.00) cada uno, sin embargo, el cajero no dispensó las cantidades solicitadas. Posteriormente, en fecha veintiocho de septiembre de dos mil doce, intentó realizar otro retiro de cien dólares de los Estados Unidos de América (\$100.00), pero el cajero tampoco dispensó el dinero. Al verificar su estado de cuenta, el consumidor observó que las tres transacciones, por un total de trescientos dólares de los Estados Unidos de América (\$300.00), si fueron cargadas a su tarjeta de crédito. Agregó que presentó su reclamo por escrito ante la proveedora denunciada, al cual se le asignó el número de incidente 647103, informándole además que debía esperar alrededor de dos meses para obtener una respuesta.

Informó que en fecha veinticuatro de diciembre de dos mil doce, presentó nuevo reclamo identificado con la referencia CN2012122400002. El consumidor solicitó el reintegro del valor reclamado en concepto de transacciones no reconocidas.

Finalmente, la señora **Maylyn Rosmery García Panilla** manifestó que en fecha catorce de mayo de dos mil trece, a las cinco de la tarde, recibió una llamada telefónica desde el número 2509-5011, en la que el señor Alexander Trejo, del departamento de prevención de fraude de la proveedora denunciada le consultó si ella había realizado dos retiros de efectivo de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$400.00) cada uno, y uno de doscientos dólares de los Estados Unidos de América (\$200.00), todos el día trece de mayo de dos mil trece, en el cajero automático ubicado en agencia Santa Tecla, a lo que la consumidora respondió en sentido negativo, informándole a la vez, que tenía la tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-8356 en su poder. Al interponer su reclamo (número CN2013051700018) en fecha

diecisiete de mayo de dos mil trece, le informaron un tiempo estimado de resolución de cuarenta días. En fecha cuatro de junio de dos mil trece, volvió a presentar reclamo por escrito a la proveedora, quien mediante la nota de fecha cuatro de julio del mismo año dos mil trece, le proporcionó resolución desfavorable.

La consumidora solicitó en el CSC que la proveedora denunciada entregara el video, “cinta magnética”, auditoría y arqueo del cajero en el cual se realizaron las transacciones no reconocidas; en consecuencia, solicitó también que se revirtieran los valores reclamados, incluyendo las comisiones e intereses generados por cada transacción. Además, enfatizó que siempre ha pagado el seguro de protección contra robo y fraude.

Con excepción de los consumidores **Estela Maribel Cárcamo de Jiménez e Ítalo Néstor Aguilar Polio**, quienes mediante escritos de folios 215 y 465 informaron a este Tribunal que no contaban con documentación adicional de la ya agregada con sus denuncias, los demás consumidores denunciados, no intervinieron durante el procedimiento sancionatorio.

III. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, –conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la LSTC– abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

Respecto a los reclamos de los señores **Concepción Martínez Vásquez, Luis Alonso González, Estela Maribel Cárcamo de Jiménez, María Sandra Pérez Valle, Luis Antonio Díaz Guardado y Maylyn Rosmery García Panilla**, mediante los escritos de folios 82 al 84, 120 al 122, 156 al 158, 173 al 175, 216 al 218, 234 al 236, 270 al 272, 283 al 285, 499 al 501, 539 al 541, 583 al 586 y 603 al 606, los apoderados de la proveedora manifestaron que las transacciones en concepto de retiros de efectivo, no reconocidas por los consumidores, fueron efectuadas en óptimas condiciones, es decir, con presencia del plástico -tarjetas de crédito- y PIN correspondiente, de acuerdo a las cintas auditoras y arqueos practicados en los cajeros automáticos respectivos. Agregaron, además, que los retiros de efectivo vía cajero automático fueron excluidos de la cobertura consentida mediante la contratación del seguro de protección contra robo y fraude, ya que para tales transacciones se requiere como validación adicional el PIN de la tarjeta, cuya custodia es responsabilidad exclusiva de los tarjetahabientes, de conformidad a los contratos suscritos.

En cuanto a los casos de los señores **Martín Noé Rovelo Mejía e Ítalo Néstor Aguilar Polio**, a través de los escritos agregados de folios 337 al 339, 381 y 382, 449 al 452 y 469 al

471, los apoderados de la proveedora manifestaron que de conformidad a las investigaciones realizadas, no procede el reintegro de las transacciones no reconocidas, en concepto de compras.

En el primero de los casos, el apoderado Juan Antonio Acevedo Lara alegó que las transacciones no reconocidas fueron autorizadas de manera legítima por el tarjetahabiente, según se verificó en los comprobantes de compras proporcionados por los adquirentes o comercios en los que las mismas fueron procesadas. También señaló, que en las fechas en que se realizaron las transacciones, la tarjeta de crédito no se encontraba reportada como perdida o robada.

En el segundo caso, la apoderada Sonia Lorena Ruiz Bolaños alegó que, de acuerdo al artículo 25 de la LSTC, el tarjetahabiente interpuso su reclamo por escrito, hasta el mes de julio del año dos mil doce, es decir, de forma extemporánea; habiendo transcurrido ya un período mayor a los noventa días después de la fecha de corte de los estados de cuenta en que se reflejaron las transacciones no reconocidas. En consecuencia, alega que no se pudo obtener de Visa Internacional, los *vouchers* relativos a las compras reclamadas. Señaló además, que los reclamos realizados (oportunamente) por el consumidor, mediante correo electrónico, no fueron admitidos por no constituir la vía adecuada conforme a la referida ley.

Finalmente, respecto a las ocho denuncias, los apoderados señalaron que su representada no puede ser sancionada por la infracción que se le atribuye, ya que no ha efectuado cobros indebidos en perjuicio de los consumidores o tarjetahabientes, por lo que no puede ser obligada a reintegrar los valores reclamados.

IV. Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por la realización de cobros indebidos.

El artículo 40 letra a) de la LSTC tipifica como infracción grave "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente*".

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta

constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

En síntesis, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la LSTC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del tarjetahabiente por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

V. Una vez señalado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

En ese sentido, este Tribunal valorará la prueba documental que consta en el presente procedimiento para constatar si efectivamente se configura la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

Para tal efecto, es necesario acreditar: (i) la existencia de cargos a la cuenta del tarjetahabiente; y, (ii) que dichos cargos no hayan sido solicitados o efectuados, y autorizados por éste.

A. Respecto a las transacciones no reconocidas, realizadas *en concepto de retiros de efectivo*, los consumidores anexaron a sus denuncias la documentación siguiente:

Cuadro número 1

Prueba de cargo en relación a las transacciones no reconocidas en concepto de retiros de efectivo

N°	Consumidores	Fotocopias simples o confrontadas del estado de cuenta y/o consultas de estado de cuenta		Fotocopias simples o confrontadas del reclamo global ingresado			Fotocopias simples o confrontadas del detalle de transacciones reclamadas			Fotocopias simples o confrontadas de la resolución del reclamo (carta débito)			Datos Generales			
		Fecha de corte/cierre	Folio(s)	Fecha	N° asignado	Folio(s)	N° gestión individual	Mensaje	Folio(s)	Fecha	Resultado	Folio(s)	Terminación de cuenta/tarjeta en N°	N° transacciones reclamadas	Fecha de compras	Total (\$) reclamado
1	Concepción Martínez Vásquez	18/11/2011	3 y 4	12/10/2011	CN201110 1200097	5	No presentado			No presentado			cuenta 0551 tarjetas 4884 y 6240	4	5, 12 y 16/09/2011	\$900.00
2	Luis Alonso González	No presentado		26/11/2011	CN201111 2600002	128	11111260003 11111260002	Cajeros SXON0737 y SXON0735 no reflejan sobrante	129 131	07/12/2011	No exitoso	130 132	tarjeta 2628	2	03/11/2011	\$690.00
3	Estela Maribel Cárcamo de Jiménez	16/05/2012	191	No presentado			11205050056 11205050057 11205050058 11205050059	Cajero SXON0737 no refleja sobrante	187-190	No presentado			cuenta 9023 tarjeta 3892	4	23/04/2012	\$400.00
4	Maria Sandra Pérez Valle	09-04-2012 07-05-2012	244 249	20/04/2012	CN201204 2000107	245	11204200204 11204200205	Cajeros SXON0616 y STOD0766 no reflejan sobrante	247 248	02/05/2012	No exitoso	246	tarjetas 3640 y 9499	2	13 y 16/03/2012	\$150.00
5	Luis Antonio Díaz Guardado	09/10/2012	479	24/12/2012	CN201212 2400002	476	No presentado			No presentado			tarjetas 3398	3	17 y 28/09/2012	\$300.00
6	Maylyn Rosmery García Panilla	24/05/2013	547-548	17/05/2013	CN201305 1700018	549	11305170030 11305170031 11305170032	Cajero SXON0616 no refleja sobrante	552 553 554	04/07/2013	No exitoso	551	tarjeta 8356	3	13/05/2013	\$1,000.00

En adición a la documentación antes relacionada, los consumidores presentaron:

- 1) Fotocopias confrontadas de las tarjetas de crédito con terminación en número ****-****-****-7099 y ****-****-****-9499, a nombre de las señoras Irma Morena de Cárcamo y María Sandra Pérez, respectivamente; la primera en calidad de adicional

de la señora Estela Maribel Cárcamo de Jiménez con tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-3892 (folios 186 y 243). Así mismo, la consumidora Maylyn Rosmery García Panilla agregó a folio 555 del expediente, la copia simple de una tarjeta de crédito ilegible.

- 2) Fotocopias de los reclamos de fecha veinticuatro de diciembre de dos mil doce (folios 477 y 478) y cuatro de junio de dos mil trece (folio 550), suscritos y presentados por los consumidores Luis Antonio Díaz Guardado y Maylyn Rosmery García Panilla respectivamente, en los que reclaman ante la proveedora denunciada por las transacciones no reconocidas.

Por su parte, la proveedora denunciada incorporó la documentación siguiente:

Cuadro número 2

Prueba de descargo en relación a las transacciones no reconocidas en concepto de retiros de efectivo

Nº	Consumidores	Fotocopia simple o confrontada del Contrato de apertura de línea de crédito y emisión y uso de tarjeta de crédito		Fotocopia simple o confrontada de los comprobantes entrega tarjeta de crédito			Fotocopia simple o confrontada de los comprobantes entrega PIN de tarjeta de crédito		Fotocopia simple o certificación de estados de cuenta		Fotocopia simples del detalle de transacciones reclamadas			Constancias con extracto de cinta auditora		Constancias detalle arqueo de cajero	
		Fecha celebración	Folio(s)	Fecha entrega	Nº tarjeta	Folio(s)	Fecha entrega	Folio(s)	Fecha de corte	Folio(s)	Nº gestión individual	Mensaje	Folio(s)	Fecha emisión	Folio(s)	Fecha emisión	Folio(s)
1	Concepción Martínez Vásquez	29/12/2010	58-69 106-112	29-12-2010 11-05-2011 10-05-2011 09-07-2011 18-10-2011	0551 9089 5086 4884 6240	51 52 53 54 55 y 116	11-06-2008 17-05-2011 04-01-2011 18-10-2011	50 56 57 113-115	desde 18-02-2011 hasta 18-04-2012	37-49 88-105	1174981186 1174952740 1174954183 1174981187	En proceso	10-18	No presentó		No presentó	
2	Luis Alonso González	30/07/2011	164-170	30-07-2011 29-11-2011	2628 4715	147 148	No presentó		No presentó		No presentó			22-12-2011 02-05-2012	146 162	22-12-2011 02-05-2012	145 163
3	Estela Maribel Cárcamo de Jiménez	17/12/2005	226-229	No presentó			No presentó		No presentó		No presentó			16/04/2013	222-225	16/04/2013	237
4	María Sandra Pérez Valle	25/05/2006	276-277	No presentó			No presentó		No presentó		11204200204 11204200205	Cajeros SXON0616 y STOD0766 no reflejan sobrante	254 255	05/06/2013	278	05/06/2013	279
5	Luis Antonio Díaz Guardado	No presentó		31/07/2010	3398	543	23/06/2010	542	desde 10-09-2012 hasta 09-10-2013	509-535	No presentó			23/10/2013	505 507	23/10/2013	506 508
6	Maylyn Rosmery García Panilla	04/10/2011	593-598	04/10/2011	8356	569	25/09/2012	570 592	No presentó		11305170030 11305170031 11305170032	Cajero SXON0616 no refleja sobrante	572 573 574	14/02/2014	590	14/02/2014	591

En adición a la documentación antes relacionada, la proveedora presentó:

- 1) Copia impresa de correo electrónico de fecha veintiocho de diciembre de dos mil once, en el cual el licenciado Oscar Flores, delegado de la proveedora denunciada, comunicó

que las transacciones impugnadas por la consumidora Concepción Martínez Vásquez, fueron realizadas en óptimas condiciones (folio 9).

- 2) Fotocopias de cuatro transacciones reclamadas bajo los números de gestión 1179729368, 1179742064, 1179716633 y 1179729370 (folios 19-27); así como, de la constancia con extracto de cinta auditora y detalle de la transacción realizada el diez de noviembre de dos mil once, por la cantidad de cien dólares de los Estados Unidos de América (\$100.00) con tarjeta de crédito a nombre de la consumidora Concepción Martínez Vásquez (folios 70 y 28 respectivamente), las cuales, no obstante haberse seguido la investigación correspondiente por la proveedora, se verificó que no forman parte de los hechos denunciados en este procedimiento (folios 1 y 5).
- 3) Fotocopia de Certificado Siempre Protegido, suscrito en fecha uno de febrero de dos mil once, por SISA. Vida, S.A., Seguro de Personas, Seguros e Inversiones, S.A. y la consumidora Estela Maribel Cárcamo Andrade, así como del anexo de modificación de fecha nueve de enero de dos mil doce (folios 204-208).
- 4) Fotocopias de dos cartas de débito correspondientes a los reclamos CN2012042000107 y CN2013051700018, en los que se comunica a las consumidoras María Sandra Pérez Valle y Maylyn Rosmery García Panilla, el resultado desfavorable de su gestión, afirmando, que los consumos reclamados les corresponden (folios 256 y 571).
- 5) Finalmente, a folios 599 y 610 la proveedora agregó dos discos compactos, en los que señala como contenido, el video del cajero automático correspondiente a la ubicación, fecha y hora en que se realizaron las transacciones no reconocidas por la señora Maylyn Rosmery García Panilla.

B. En cuanto a las transacciones no reconocidas, realizadas *en concepto de compras*, los consumidores anexaron a sus denuncias la documentación siguiente:

Cuadro número 3
Prueba de cargo en relación a las transacciones no reconocidas en concepto de compras

N°	Consumidores	Reclamo por escrito		Reclamo ingresado			Resolución del reclamo			Datos Generales			
		Fecha	Folio(s)	Fecha	N° asignado	Folio(s)	Fecha	Resultado	Folio(s)	Terminación de cuenta/tarjeta en N°	N° compras reclamadas	Fecha de compras	Total (\$) reclamado
1	Martín Noé Rovelo Mejía	Sin fecha	289	22/06/2012	CN2012062200034	292 y 293	26/07/2012	No exitoso	290	cuenta 6802 tarjeta 0759	13	16, 17 y 18/06/2012	\$718.49
2	Ítalo Néstor Aguilar Polfo	17/07/2012	412	17/07/2012	11110220014	413	24/07/2012	No exitoso	424	cuenta 1771 tarjeta 1441	11	6, 7 y 9/04/2011	\$2,896.24

En adición a la documentación antes relacionada, los consumidores presentaron:

- 1) Fotocopia confrontada del estado de cuenta de tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-6802, con fecha de corte el veinticuatro de julio de dos mil doce, a nombre del consumidor Martín Noé Rovelo Mejía, en el que se identifican veintiséis transacciones: trece en concepto de “CREDITO POR DISPUTA FRAUDE” y otras trece en concepto de “REVERSA CRED POR DISPUTA FRAUDE”; todas correspondientes a las fechas y valores de las transacciones reclamadas como no reconocidas (folio 291). Del mismo modo, se agregaron fotocopias confrontadas de las “consultas de saldo a la fecha”, con “fechas último cierre” veinticinco de junio y veinticuatro de julio de dos mil doce, en las que se verificó entre otros aspectos, las trece transacciones no reconocidas (folios 294 al 297).
- 2) Fotocopias confrontadas de trece comprobantes de compras realizadas en diferentes comercios afiliados a la proveedora denunciada, correspondientes a las trece transacciones impugnadas por el señor Martín Noé Rovelo Mejía (folios 298 al 310).
- 3) Fotocopia confrontada de la tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-0759 a nombre del señor Martín Noé Rovelo Mejía, válida desde el mes de junio de dos mil doce hasta abril de dos mil trece (folio 311).
- 4) Impresiones que contienen cadena de correos electrónicos entre la proveedora denunciada y el consumidor Ítalo Néstor Aguilar Polio, en las fechas once de abril; diez, once y diecisiete de mayo; y finalmente, el once de junio, todas del año dos mil once (folios 401 al 411).

En tales correos, se identifica:

- (i) La notificación de alerta de parte de la proveedora al consumidor, respecto a una serie de transacciones cargadas a su cuenta con terminación en número ****-****-****-1771, por lo que se solicitó la respectiva confirmación o validez de las mismas (folio 403).
- (ii) La negación de las transacciones de parte del consumidor y en consecuencia, el señalamiento del consumidor de haber solicitado telefónicamente el bloqueo de la referida cuenta, el día ocho de abril de dos mil once, siendo atendido por el señor Henry Rivera, del departamento de prevención de fraudes de la proveedora denunciada (folio 401 y 402).

- (iii) La comunicación reiterada del consumidor, solicitando respuesta de la proveedora, respecto al reclamo de las transacciones no reconocidas (folios 404 al 411).
- 5) Nota firmada por el señor Ítalo Aguilar, de fecha veintisiete de julio de dos mil doce, dirigida a la proveedora denunciada, sin comprobante de recepción (folios 414 al 417).
- 6) Fotocopia simple del estado de cuenta con terminación en número ****_****_****_1771, con fecha de corte el siete de junio de dos mil doce, a nombre del consumidor Ítalo Néstor Aguilar Polio (folio 418).
- 7) Fotocopias simples de notas dirigidas al consumidor Ítalo Néstor Aguilar Polio, en las que entre otros aspectos, le notifican que su tarjeta de crédito con terminación en número ****_****_****_-1441, vinculada a la cuenta con terminación en número ****_****_****_-1771, se encuentra en mora, por lo que se requiere el cumplimiento de pago (folios 419 al 423 y 425 al 427).

Por su parte, la proveedora denunciada incorporó la documentación siguiente:

Cuadro número 4

Prueba de descargo en relación a las transacciones no reconocidas en concepto de compras

Nº	Consumidores	Fotocopia confrontada de Contrato de Tarjeta de Crédito		Certificación de Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito		Certificación de Comprobantes de Compra		Fotocopia certificada de Acuse de Recibo de Tarjeta de Crédito	
		Fecha celebración	Folio(s)	Periodo de operaciones (fechas de corte)	Folio(s)	Fecha de emisión	Folio(s)	Fecha de recepción	Folio(s)
1	Martín Noé Rovelo Mejía	29/04/2010	343-346	de junio/2012 a junio/2013	329 347-362	10/07/2013	363-378	No Presentado	
2	Ítalo Néstor Aguilar Polio	05/03/2007	461-464	de marzo/2011 a mayo/2011	457-460	No Presentado		10/02/2010	453

C. Con la prueba aportada, este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

1) Mediante la fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito de fecha veintinueve de diciembre de dos mil diez (folios 106 al 112), los comprobantes de entrega de tarjeta de crédito y los PIN respectivos (folios 50 al 57, 113 y 114), se acreditó la relación contractual existente entre la señora **Concepción Martínez Vásquez** y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Con la certificación de los estados de cuenta con terminación en número ****_****_****_-0551 (folios 88 al 105), y particularmente mediante el estado de cuenta *con fecha de corte*

del diecinueve de septiembre de dos mil once (folio 97), se comprobaron, entre otras transacciones, cuatro cargos por retiros de efectivo según detalle a continuación:

Nº	Fecha	Descripción de la Transacción	Monto
1	05/09/2011	HSBC/PLAZA METROPOLIS SAN SALVADOR SV	\$350.00
2	12/09/2011	CREDOMATIC/METRO 6a. ETAPSAN SALVADOR SV	\$300.00
3	12/09/2011	CREDOMATIC/METRO 6a. ETAPSAN SALVADOR SV	\$200.00
4	16/09/2011	CREDOMATIC/COMERCIAL ZACASAN SALVADOR SV	\$50.00
TOTAL			\$900.00

Asimismo, mediante la fotocopia confrontada del reclamo número CN2011101200097 (folio 5), se demostró que *en fecha doce de octubre de dos mil once*, la consumidora Concepción Martínez Vásquez impugnó, ante la proveedora denunciada, los cuatro retiros de efectivo antes relacionados, todos vinculados a la tarjeta de crédito con terminación en número ****-****-****-4884.

Respecto a la tarjeta de crédito en referencia, se demostró con la fotocopia del comprobante de entrega del plástico —documento que no fue impugnado de falso—, que en fecha nueve de julio de dos mil once, la misma fue recibida por el señor Francisco Martínez, en calidad de hermano de la señora Concepción Martínez Vásquez, en el lugar designado contractualmente como domicilio de la consumidora (folio 54 y 106).

En cuanto a la investigación de las transacciones reclamadas, a través de las fotocopias agregadas de folios 10 al 18, se acreditó que al cuatro y diez de noviembre de dos mil once, el estado de las gestiones individuales generadas por cada transacción impugnada, aún se encontraban en proceso.

De acuerdo con el correo electrónico suscrito por el licenciado Óscar Flores, delegado de la proveedora denunciada, se demostró que “el resultado de la investigación” fue notificado al CSC en fecha veintiocho de diciembre de dos mil once, señalando la improcedencia del reintegro de las transacciones reclamadas (folio 9).

2) Por medio de la fotocopia confrontada del contrato de apertura de línea de crédito y emisión de tarjeta de crédito de fecha treinta de julio de dos mil once (folios 164 al 170) y los comprobantes de entrega de tarjeta de crédito (folios 147 y 148) recibidos por el señor **Luis Alonso González**, en calidad de titular de la misma, se comprobó la relación contractual existente entre el consumidor y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Con la fotocopia confrontada del reclamo número CN2011112600002 (folio 128), se demostró que en fecha veintiséis de noviembre de dos mil once, el consumidor Luis Alonso

González impugnó, ante la proveedora denunciada, dos retiros de efectivo vinculados a la tarjeta de crédito con terminación en número ****_*_*_*_*_-2628.

En relación a las dos transacciones reclamadas (folios 129 y 131), se acreditó que éstas fueron cargadas a la tarjeta de crédito en referencia, por un monto total de seiscientos noventa dólares de los Estados Unidos de América (\$690.00), con el número de transacción, fecha, hora y cajero automático, según se especifica a continuación:

Nº Transacción	Fecha	Hora	Cajero Automático	Monto
7837	03/11/2011	10:48	SXON0737 CC PLAZA MERLIOT	\$350.00
2376	03/11/2011	11:29	SXON0735 POPS MERLIOT	\$340.00
Total				\$690.00

A través de las fotocopias confrontadas de las “cartas débito” agregadas a folios 130 y 132, se acreditó el resultado de las investigaciones realizadas por la proveedora denunciada, en relación al reclamo interpuesto, siendo éste desfavorable al consumidor.

Del mismo modo, mediante las constancias emitidas por el señor René Oswaldo Méndez, 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 folios 146 y 162, 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 René Oswaldo Méndez, del Departamento de Control de Caja General del Banco Citibank de El Salvador, S.A., respecto a los arqueos practicados en los cajeros automáticos identificados anteriormente, se acreditó que los mismos no reflejaron sobrante de efectivo (folios 145 y 163), por lo que no procedió reintegro.

3) Mediante la fotocopia confrontada del contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa de fecha diecisiete de diciembre de dos mil cinco (folios 226 al 229), se comprobó la relación contractual existente entre la señora *Estela Maribel Cárcamo de Jiménez* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

A través del estado de cuenta con fecha de corte el dieciséis de mayo de dos mil doce (folio 191), se comprobaron, entre otras transacciones, cuatro cargos por retiros de efectivo por un monto total de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$400.00), vinculados a la tarjeta de crédito adicional de la consumidora, identificada con la terminación en número

****_****_****-3892. Dicha vinculación a la tarjeta adicional, ha sido reconocida por ambas partes.

Con el estado de cuenta en referencia, también se comprobó que a la fecha de corte relacionada, se encontraba vigente el seguro de la tarjeta de crédito “SIEMPRE PROTEGIDO”.

En cuanto a las transacciones no reconocidas, mediante las fotocopias confrontadas del “detalle de transacciones” (folios 187 al 190), además de comprobarse el reclamo interpuesto por la consumidora ante la proveedora en fecha siete de mayo de dos mil doce, se acreditó que tales transacciones 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
9375	23/04/2012	10:36	SXON0737 C.C. PLAZA MERLIOT SAN SALVADOR	\$50.00
9376	23/04/2012	10:37	SXON0737 C.C. PLAZA MERLIOT SAN SALVADOR	\$200.00
9378	23/04/2012	10:37	SXON0737 C.C. PLAZA MERLIOT SAN SALVADOR	\$50.00
9379	23/04/2012	10:38	SXON0737 C.C. PLAZA MERLIOT SAN SALVADOR	\$100.00
Total				\$400.00

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 veinte de julio de dos mil doce, señalando la improcedencia del reintegro de las transacciones reclamadas (folio 195).

Mediante las constancias emitidas 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 cuatro cintas auditoras agregadas de folios 222 al 225, 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.

Del mismo modo, 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 el cajero automático identificado anteriormente, se acreditó que el mismo no reflejó sobrante de efectivo (folio 237), por lo que no procedió reintegro.

4) Mediante las fotocopias confrontadas del contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Visa de fecha veinticinco de mayo de dos mil seis (folios 276 al 277) y de la tarjeta de crédito con terminación en número ****_****_****-9499 (folio 243), se comprobó la relación contractual existente entre la señora *María Sandra Pérez Valle* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.