

**849-12Acum.**

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

En el acta del día diecinueve de diciembre de dos mil catorce, agregada a folios 395, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha veintidós de octubre de dos mil trece, por no haberse encontrado a la señora Sara del Carmen Mixco de Escobar, 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 la referida señora acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución proveída, debe tenerse por efectuada.

Por recibidos los escritos y documentación que con ellos se anexa, de folios 253-254, 294-295, 341-348, 389-394, 431-432, 469-470, 508-509, 552-553, 594-595, 637-638, 686-687, 739-744, 782-783 y 824-830, suscritos por la licenciada Sonia Lorena Ruiz Bolaños, en su calidad de apoderada general judicial de Banco Citibank de El Salvador, S.A., lo cual acreditó con las respectivas fotocopias certificadas notarialmente del testimonio de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial, otorgadas a su favor. En tales escritos se exponen argumentos de fondo que serán valorados en la presente resolución.

A sus antecedentes los escritos y documentación que con ellos se anexa, de folios 348 y 555 al 557, presentados por los consumidores José Manuel Rivera Lobos y Santos Álvaro Martínez, respectivamente. Respecto al escrito de folio 555, este Tribunal advierte que los hechos expuestos en el mismo por el señor Santos Álvaro Martínez, no guardan relación con lo denunciado por el consumidor (folio 513), por lo que no serán objeto de análisis en el presente procedimiento.

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 se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias -en adelante CSC-, como consecuencia de las denuncias interpuestas por Héctor Saúl Rivas Flores, Mario Chávez Menéndez, Yanira Carolina Díaz de Magaña, José Manuel Rivera Lobos, Sara del Carmen Mixco de Escobar, Alex Ávila Zepeda, Maritza Victoria Díaz Ventura, José Manuel López Hernández, Santos Álvaro Martínez, Élide Portillo de Vásquez, Ana Gloria Mejía Mancía, Fredy Roberto Cañas, Mercedes Rodríguez de Matute, Sulma del Carmen Rodríguez Gómez y Francisco Antonio Cruz Flores contra

Banco Citibank de El Salvador, S.A., por supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, relacionados con retiro de efectivo en cajeros automáticos.

Respecto a la denuncia interpuesta por el señor Héctor Saúl Rivas Flores, el presente procedimiento administrativo sancionador también se inició contra Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. y Banco de América Central, S.A., por la supuesta comisión de la infracción antes relacionada (folios 70 y 71).

En las referidas denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor **Héctor Saúl Rivas Flores** adujo que el día catorce de diciembre de dos mil once intentó realizar un retiro de efectivo de su cuenta del Banco Citibank de El Salvador, S.A. en un cajero automático del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., sin embargo el cajero no dispuso lo solicitado, por falta de disponible. En fecha quince del mismo mes y año, al intentar nuevamente retirar dinero de su cuenta, observó que le hacía falta la misma cantidad que intentó retirar antes. Por lo anterior, presentó dos reclamos, el primero, en fecha dieciséis de diciembre de dos mil once, ante Banco Citibank de El Salvador, S.A. con número de gestión 526230, y el segundo, en fecha veintiséis de diciembre de dos mil once ante Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. con número de gestión 1-18636. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro del dinero no dispensado por el cajero automático.

En vista de que posteriormente en las diligencias seguidas por el CSC se alegó que la transacción objeto de reclamo fue realizada en un cajero automático de Banco de América Central, S.A., la denuncia interpuesta también fue tramitada en contra de la referida entidad financiera.

El señor **Mario Chávez Menéndez**, titular de la cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\_\*\*\*628-4 manifestó que el día treinta de enero de dos mil doce, luego de consultar su saldo en un cajero automático de la proveedora denunciada, intentó realizar un retiro de efectivo en otro cajero automático, el cual rechazó la transacción por “fondos insuficientes”; sin embargo, al verificar la cuenta mediante su libreta de ahorros, observó que la cantidad sí fue debitada de su cuenta. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro del dinero que el cajero no le dispuso.

La señora **Yanira Carolina Díaz de Magaña** titular de la cuenta con terminación en número \*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\_\*\*\*853-1 manifestó que en fecha treinta de diciembre de dos mil doce intentó realizar un retiro en un cajero automático, sin embargo, el cajero reflejó el mensaje “SU TRANSACCIÓN NO PUEDE SER PROCESADA”, por lo que en la misma fecha, la consumidora acudió a otro cajero automático ubicado en un lugar distinto, en el cual sí concretó el retiro. No obstante, al verificar su cuenta observó que su saldo disminuyó el doble de la cantidad retirada en el segundo cajero. La

consumidora interpuso su reclamo bajo las gestiones número 669641 y 678424, sin obtener, en ninguno de los casos, resultados satisfactorios. La consumidora solicitó en el CSC el reintegro de la cantidad que el cajero no le dispensó.

Por su parte, el señor **José Manuel Rivera Lobos** manifestó que el día treinta de diciembre de dos mil doce, intentó realizar un retiro con su tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1735 en un cajero automático, sin embargo, éste no dispensó la cantidad solicitada, por lo que acudió a otro cajero ubicado en otro lugar y al consultar su saldo verificó que de su cuenta se había debitado la cantidad que no pudo retirar en el primer cajero, por lo que en fecha treinta y uno de diciembre de dos mil doce presentó su reclamo ante la proveedora denunciada, asignándosele la gestión número 668768, pero finalmente le manifestaron que el cajero no tenía sobrantes. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro de la cantidad de dinero que el cajero no le dispensó.

La señora **Sara del Carmen Mixco de Escobar**, titular de la tarjeta de débito "Remesa Segura" con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4144, manifestó que el veinticinco de enero de dos mil trece, intentó retirar dinero mediante el uso de diferentes cajeros automáticos; sin embargo, ninguno dispensó la cantidad solicitada, por el contrario, le indicaban el mensaje "transacción rechazada" "fondos insuficientes", pero las cantidades de dinero sí le fueron debitadas, por lo que interpuso su reclamo ante la proveedora, quien le asignó la gestión número 682408 y, a la fecha de interposición de la denuncia, la proveedora no le había dado respuesta. La consumidora solicitó en el CSC el reintegro de la cantidad de dinero que el cajero no le dispensó.

El señor **Alex Ávila Zepeda** manifestó que el veintiuno de febrero de dos mil trece, al consultar el saldo de su cuenta de ahorros en un cajero automático, observó que se había debitado de su cuenta una cantidad de dinero, sin que mediara solicitud de su parte ni dispensación alguna del cajero automático, por lo que interpuso su reclamo ante la proveedora mediante la gestión número 693053, misma que posteriormente fue denegada. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro de la cantidad debitada indebidamente de su cuenta.

La señora **Maritza Victoria Díaz Ventura**, titular de la cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*302-1, manifestó que el nueve de marzo de dos mil trece intentó retirar, en dos ocasiones, la misma cantidad de dinero de un cajero automático, sin embargo el cajero no dispensó la cantidad solicitada, emitiendo únicamente dos comprobantes en los que se detalla el mensaje "transacción rechazada", "transacción no permitida". Al interponer su reclamo a la proveedora denunciada, ésta le informó que el dinero fue entregado. La consumidora solicitó en el CSC la devolución del dinero no dispensado por el cajero automático.



El señor **José Manuel López Hernández**, titular de la cuenta y tarjeta de débito con terminación en números \*\*\*\*\*201042 y \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*214516 respectivamente, manifestó que a las diecinueve horas con cincuenta minutos del día veinticinco de marzo de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero de un cajero automático, el cual, luego de presentar fallas, entregó el comprobante de la transacción en el que se verificó el débito de la cantidad solicitada, cuando en realidad ésta no fue dispensada por el cajero. Posteriormente, el consumidor señala que al intentar realizar dos transacciones más, el cajero emitió dos comprobantes en los que se detalla el mensaje “transacción rechazada”, “no se puede procesar”. Al presentar su reclamo, la proveedora le informó telefónicamente que el cajero no presentó sobrante de efectivo. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro del dinero no dispensado por el cajero automático.

El señor **Santos Álvaro Martínez**, titular de tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*-8219, manifestó que el treinta de marzo de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero en un cajero automático, sin embargo éste no dispensó el dinero. Al presentar su reclamo ante la proveedora, le asignaron la gestión número 707525, según la cual, en fecha nueve de abril de dos mil trece le informaron que su caso no procedía, por haberse comprobado que el dinero sí fue dispensado por el cajero. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro del dinero que el cajero no dispensó.

Por su parte, la señora **Élida Portillo de Vásquez**, con tarjeta de débito terminación en número \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*-7825, manifestó que el dieciocho de marzo de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero en un cajero automático, sin embargo éste no dispensó el dinero. Informa que presentó dos reclamos ante la proveedora denunciada, identificados con los números 703694 y 708493, pero manifestó la consumidora, que a la fecha de interposición de la denuncia no le habían dado respuesta. La consumidora solicitó en el CSC el reintegro del dinero no dispensado por el cajero automático.

La señora **Ana Gloria Mejía Mancía**, titular de la cuenta y tarjeta de débito con terminación en números \*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\*\*\*978-4 y \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*-9570 respectivamente, manifestó que el once de abril de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero en un cajero automático, sin embargo éste no dispensó el dinero, por lo que presentó su reclamo ante la proveedora en la agencia Metrocentro, sin que a la fecha de interposición de la denuncia se le comunicara ninguna respuesta. La consumidora solicitó en el CSC el reintegro del dinero no dispensado por el cajero automático.

El señor **Fredy Roberto Cañas**, titular de la cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\_\*\*\*\*344-0, manifestó que el veintidós de abril de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero en un cajero automático, sin embargo éste además de presentar fallas técnicas,

no le dispensó el dinero pero si lo debitó de su cuenta, por lo que presentó su reclamo a la proveedora mediante la gestión número 715565. Agregó que el veintidós de mayo de dos mil trece la proveedora le mostró el video de la transacción, sin que pudiera identificarse en la grabación la dispensación del dinero; posterior a ello, sostuvo que el banco denunciado ya no le dijo nada, razón por la cual, solicitó en el CSC el reintegro del dinero debitado indebidamente de su cuenta.

La señora **Mercedes Rodríguez de Matute**, titular de la cuenta y tarjeta de débito con terminación en números \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*619-0 y \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1628 respectivamente, manifestó que el día once de julio de dos mil trece intentó retirar una cantidad de dinero en un cajero automático ajeno a la proveedora, sin que éste le dispensara el dinero, por lo que el doce de julio del mismo año, al presentarse en la agencia de la proveedora en Metrocentro para reportar lo sucedido, se percató que la tarjeta de débito que el cajero automático le devolvió no era la suya sino de otra persona. De inmediato la consumidora solicitó el bloqueo de su tarjeta de débito, mismo que fue registrado con el número 821661092. No obstante que su tarjeta fue bloqueada en la fecha relacionada, la consumidora verificó que en fecha trece de julio de dos mil trece, se cargó una serie de transacciones no reconocidas. La consumidora solicitó en el CSC la devolución de las cantidades de dinero que fueron sustraídas fraudulentamente de su cuenta.

La señora **Sulma del Carmen Rodríguez Gómez**, titular de la tarjeta de débito con terminación en \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9718, manifestó que el veintinueve de junio de dos mil trece intentó realizar un retiro de efectivo en un cajero automático del Banco Hipotecario, verificando primero el saldo disponible, luego el cajero le consultó si quería realizar otra transacción, y al indicarle que sí, el cajero automáticamente dispensó una cantidad de dinero, pero al revisar el saldo aparecía que se había retirado una cantidad superior, por lo que interpuso su reclamo ante la proveedora en fecha tres de julio de dos mil trece y, a la fecha de interposición de la denuncia, no le habían dado respuesta. La consumidora solicitó en el CSC el reintegro del dinero debitado indebidamente de su cuenta.

Finalmente, el señor **Francisco Antonio Cruz Flores**, titular de la cuenta y tarjeta de débito con terminación en números \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*069-0 y \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8852 respectivamente, manifestó que el día veintiuno de julio de dos mil trece retiró una cantidad de dinero de un cajero automático ubicado en un supermercado. Agregó que le quedó un saldo disponible, por lo que decidió realizar compras en el mismo supermercado; sin embargo, al momento de pagar con su tarjeta de débito, la transacción fue rechazada, ya que únicamente disponía de un saldo muy inferior al que aparecía anteriormente, por lo que interpuso su reclamo ante la proveedora mediante la gestión número 755533. El consumidor solicitó en el CSC el reintegro de la cantidad de dinero cuya transacción no es reconocida.

**II.** Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

Respecto al caso del consumidor Héctor Saúl Rivas Flores, los apoderados de las proveedoras denunciadas, mediante los escritos de folios 76, 77, 83, 86, 88, 89, 92, 101, 108, 109, 117, 119 y 120, señalaron que de acuerdo a la cinta auditora respectiva, la transacción objeto de reclamo fue dispensada en óptimas condiciones en el cajero automático propiedad de Banco de América Central, S.A., por lo que su valor fue debitado correctamente de la cuenta del consumidor. Por su parte, el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. alegó que no existen registros en su cajero automático de la transacción objeto de reclamo; y, el Banco de América Central, S.A., se limitó a negar los hechos atribuidos.

En cuanto a los casos de los consumidores Mario Chávez Menéndez, Yanira Carolina Díaz de Magaña, José Manuel Rivera Lobos, Sara del Carmen Mixco de Escobar, Alex Ávila Zepeda, Maritza Victoria Díaz Ventura, José Manuel López Hernández, Santos Álvaro Martínez, Élide Portillo de Vásquez, Ana Gloria Mejía Mancía, Fredy Roberto Cañas, Mercedes Rodríguez de Matute, Sulma del Carmen Rodríguez Gómez y Francisco Antonio Cruz Flores, mediante los escritos de folios 154, 155, 253, 254, 284, 285, 294, 295, 325, 326, 341, 342, 378, 379, 389, 390, 420, 421, 431, 432, 459, 460, 469, 470, 498, 499, 508, 509, 540, 541, 552, 553, 582, 583, 594, 595, 623, 624, 637, 638, 667, 668, 686, 687, 717 al 719, 739 al 741, 769, 770, 782, 783, 808 al 810 y 824 al 826, la apoderada del Banco Citibank de El Salvador, S.A. señaló que las transacciones no reconocidas fueron efectuadas en óptimas condiciones de acuerdo a las cintas auditoras, videos y arqueos practicados en los cajeros automáticos respectivos, alegando en consecuencia, que su representada no incumplió las obligaciones contractuales.

**III.** Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora el análisis de los elementos constitutivos de la infracción atribuida al Banco denunciado.

La Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24, según el cual, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de la proveedora conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos para la prestación de los servicios contratados con los consumidores, en relación a los hechos denunciados.

En el caso particular, los consumidores denunciante reclaman por el servicio de cajero automático, vinculado con la prestación del servicio de *cuenta de ahorros o corriente*, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio (en adelante C.Com.), tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”. En este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad a lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com, el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que no obstante los depósitos bancarios de dinero en cuentas de ahorros y corrientes están regulados en el C.Com., la Ley de Bancos (en adelante LB), emitida por Decreto Legislativo número 697, del dos de septiembre de mil novecientos noventa y nueve, vigente desde el ocho de octubre del mismo año, modificó tácitamente lo relativo a estas figuras, al constituirse como ley especial en la materia. Por ejemplo, los artículos 1207 y 1193 del C.Com. únicamente hacen mención de la libreta de ahorros como medio de comprobación de las operaciones que se realicen en las cuentas; mientras que en el artículo 56, letra l) de la LB, se estipula la facultad de los bancos de poder celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, entre los cuales se encuentra el uso de cuentas de ahorros y libretas electrónicas, cajeros automáticos y tarjetas plásticas con banda magnética (tarjetas de débito)

AP E

con sus respectivas claves secretas, las cuales al constituir un medio de identificación personal, sustituyen la firma autógrafa de los tarjetahabientes.

De conformidad al artículo 3, letras a), c) y g) de las Normas para la Seguridad Física de los Cajeros Automáticos (en adelante NPB4-45), vigentes desde el uno de agosto del año dos mil diez, se establece que los *cajeros automáticos* son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos que permiten a los usuarios financieros realizar, entre otros servicios, retiros de efectivo, mediante el uso de *tarjetas de débito*; definidas éstas como un medio de pago que le permite a su titular disponer de sus depósitos, para adquirir bienes o servicios con proveedores o comercios afiliados, así como retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos, para lo cual el usuario debe hacer uso de su *PIN* o clave secreta respectiva.

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 sus titulares.

No obstante lo expuesto, 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).

IV. 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 CPCM, 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.

A. En el presente procedimiento, todos los sujetos intervinientes presentaron prueba, la cual será valorada en su conjunto por este Tribunal.

I) Con las fotocopias confrontadas del “CONTRATO DE TARJETA PAGO SEGURO” (folios 110 y 111) y de la tarjeta de débito “Pago Seguro” con terminación en número \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*-4019 (folio 5) se acreditó la relación contractual existente entre el señor **Héctor Saúl Rivas Flores** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

De conformidad con la cláusula número uno del apartado “III. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TARJETA PAGO SEGURO”, del referido contrato, el consumidor está facultado, entre otros aspectos, para acceder con su tarjeta de débito tanto a la red de Cajeros de Oro como a *otras redes locales e internacionales de Cajeros Automáticos afiliados*.

Para tal efecto, es oportuno señalar que en el artículo 3 letras d) y e) de las NPB4-45 se establecen las definiciones de “Red de cajeros propios” y “Red de cajeros ajenos”, entendiéndose por la primera “todos los cajeros automáticos que son propiedad del emisor de la tarjeta de crédito o débito”; y por la segunda, “todos los cajeros automáticos que no pertenecen al emisor de la tarjeta de crédito o débito”.

De tal manera, resulta indispensable recalcar que no obstante el consumidor tiene la facultad de hacer uso de sus fondos en cajeros automáticos ajenos a la red de su proveedor, la responsabilidad directa ante posibles reclamaciones recae sobre del emisor de la tarjeta, por ser éste el proveedor con quien se establece el vínculo contractual que da origen al servicio prestado.

Aclarado lo anterior, en relación a la transacción no reconocida, con la certificación del estado de cuenta corriente con terminación en número \*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\_\*\*\*006-2 (folio 85) y la consulta de movimientos vinculados a la tarjeta de débito antes referida (folio 7), se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta del consumidor en fecha quince de diciembre de dos mil once, en concepto de “RETIRO RED CAJERO AJENO LOCAL (TARJ.PREPAGO)”, generándose en consecuencia, bajo el mismo concepto, la comisión respectiva.

Mediante comprobante de folio 6, se acreditó el reclamo número 526230 interpuesto por el consumidor ante Banco Citibank de El Salvador, S.A., en el cual señaló que un cajero automático de Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. no le dispensó la cantidad solicitada.

No obstante lo anterior, con la constancia emitida por el Jefe de Operaciones y Tesorería ATMS, correspondiente a la Gerencia de Canales y Medios Electrónicos del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. (folios 119 y 120); así como, con las fotocopias certificadas de las cintas auditoras



y el reporte de cuadro (arqueo) del cajero “BH0005 Despensa Familiar Santa Tecla” (folios 121 y 122), se demostró que entre las operaciones realizadas en el cajero automático en referencia, no se identificó ningún registro relacionado con la transacción objeto del reclamo, ni la existencia de diferencias o sobrantes de efectivo.

Por el contrario, a través de las certificaciones de cinta auditora emitidas por la Gerente de Operaciones de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 81 y 82) y por el Jefe de Canales Electrónicos de la Red Banco de América Central/Credomatic (folios 83 y 84), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada por el denunciante, vinculado a la tarjeta de débito del consumidor, fue completado exitosamente en fecha catorce de diciembre de dos mil once —no el quince del mismo mes y año como se detalla en el estado de cuenta corriente y la consulta de movimientos respectiva—, en un cajero automático de la RED Total de CREDOMATIC.

De acuerdo a lo expuesto, este Tribunal advierte que Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. no reúne la calidad de legítimo contradictor en el presente procedimiento, ya que la transacción objeto de reclamo no fue realizada en un cajero de su propiedad, razón por la cual, es procedente *sobreseer* a la referida proveedora de la infracción atribuida. En cuanto a Banco de América Central, S.A., como ya se dijo anteriormente, no obstante que se acreditó que la transacción objeto de reclamo fue realizada en un cajero automático de su propiedad, éste forma parte de una red ajena a la del emisor de la tarjeta —Banco Citibank de El Salvador, S.A. — que es quien se obligó frente al consumidor, por lo que Banco de América Central, S.A. tampoco tiene la calidad de legítimo contradictor en el presente procedimiento, siendo procedente *sobreseerle* de la infracción atribuida.

2) Por medio de la certificación del historial correspondiente a la cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*628-4 (folios 161 al 248) a nombre de **Mario René Chávez Menéndez**, se comprobó la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con la certificación del estado de cuenta correspondiente al mes de enero de dos mil doce (folio 240), se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros del consumidor el treinta de enero de dos mil doce, en concepto de “RETIRO ATM AH”.

Con la fotocopia confrontada de los comprobantes agregados a folio 129, se demostró que en fecha treinta de enero de dos mil doce, mediante la utilización de la tarjeta con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2267, se efectuó una consulta de los últimos movimientos en la cuenta de ahorros del consumidor. También se demostró que a las catorce horas con diecisiete minutos de la misma fecha, en un cajero automático diferente, identificado como SX0N0788, ubicado en Plaza

Mundo *Food Court*, se rechazó la transacción de retiro registrada con el número 9652 por “FONDOS INSUFICIENTES”.

Mediante la constancia de cinta auditora emitida por el señor René Oswaldo Méndez, correspondiente al Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folio 160), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada por el consumidor, vinculado a la tarjeta de débito del consumidor e identificado con el número de registro 9019, fue completado exitosamente a las catorce horas con doce minutos del día treinta de enero de dos mil doce, en el cajero automático SX0N0787 ubicado en Agencia Plaza Mundo.

Finalmente, con la constancia de folio 249 correspondiente al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha treinta de enero de dos mil doce, se acreditó que el cajero automático SX0N0787 ubicado en Agencia Plaza Mundo, no reflejó sobrante de efectivo. Vale destacar que el cajero automático SX0N0788 que emitió el comprobante de “FONDOS INSUFICIENTES” difiere del cajero automático SX0N0787 en el cual *se acreditó el retiro de efectivo correspondiente a la transacción no reconocida.*

3) Con las impresiones del estado de cuenta corriente con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*853-1 (folios 259 y 273), se acreditó la relación de consumo existente entre la señora **Yanira Carolina Díaz de Magaña** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con los referidos estados de cuenta se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de la consumidora en fecha treinta de diciembre de dos mil doce, por la cantidad reclamada en la denuncia, en concepto de “RETIRO ATM”, en la agencia identificada con el número “663”.

A través del comprobante de recepción de reclamo agregado a folio 258, se acreditó que el día tres de enero de dos mil trece la consumidora interpuso la gestión identificada con el número 669641 en Agencia Santa Elena-Asc, en la que hizo referencia a la transacción no reconocida.

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 274 y 289), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la cuenta corriente de la consumidora e identificado con el número de registro 3821, fue completado exitosamente en fecha treinta de diciembre de dos mil trece, en el cajero automático SXON0663 ubicado en Periplaza Apopa (cuya terminación -663- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folios 259 y 273).

Sin embargo, se advierten incongruencias entre ambas constancias (folios 274 y 289) con respecto a la hora de la transacción auditada, ya que a folio 274 se consignó que la transacción fue realizada a las nueve horas con cuarenta minutos, tal como consta en el extracto de cinta auditora



adjunto en el mismo folio; y a folio 289 se consigna como hora de realización, las nueve horas con cuarenta y cuatro minutos; pero, ésta última información corresponde a la transacción realizada en el mismo cajero automático, vinculada a la misma cuenta según lo certifica el Departamento de Caja General, lo cual no ha sido desvirtuado. En ese sentido, la diferencia advertida no altera la identidad de la transacción auditada, porque coinciden los datos sobre cajero automático, cuenta vinculada, fecha y número de transacción.

Finalmente, con las constancias de folios 275 y 290 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha dos de enero de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SXON0663 ubicado en "C.C. PERIPLAZA APOPA", no reflejó sobrante de efectivo.

4) Con la impresión y certificación del estado de cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*782-7 (folios 316, 333 y 334), se acreditó la relación de consumo existente entre el consumidor *José Manuel Rivera Lobos* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con los referidos estados de cuenta se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros del consumidor, en fecha treinta de enero de dos mil doce, en concepto de "RETIRO ATM AH" por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número "616".

A través del comprobante de recepción de reclamo agregado a folio 300, se acreditó que el día treinta y uno de diciembre de dos mil doce, el consumidor interpuso la gestión identificada con el número 668768 en Agencia Torre-Asc, en la que hizo referencia a la transacción no reconocida.

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 319 y 330), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la cuenta de ahorros del consumidor e identificado con el número de registro 6096, fue completado exitosamente a las once horas con cuarenta y cinco minutos del día treinta de diciembre de dos mil doce, en el cajero automático SXON0616 ubicado en "AG. SANTA TECLA" (cuya terminación -616- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 316).

Finalmente, con las constancias de folios 318 y 331 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha treinta y uno de diciembre de dos mil doce, se acreditó que el cajero automático SXON0616 ubicado en "AG. SANTA TECLA", no reflejó sobrante de efectivo.

5) Con las fotocopias confrontadas del "CONTRATO DE TARJETA PARA REMESAS FAMILIARES" (folios 391 y 392) y de la tarjeta de débito "Remesa Seguro" con terminación en

número \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*-4144 (folio 353), se acreditó la relación contractual existente entre la señora **Sara del Carmen Mixco de Escobar** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con las impresiones del estado de cuenta y la certificación respectiva, agregadas a folios 354, 368, 384, 393 y 394, se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta corriente de la consumidora en fecha veinticinco de enero de dos mil trece, en concepto de “RETIRO ATM” por la cantidad reclamada, en la agencia identificada con el número “710”.

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 369 y 383), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada en la denuncia, vinculado a la tarjeta de débito de la consumidora e identificado con el número de registro 3678, fue completado exitosamente a las dieciséis horas con once minutos del día veinticinco de enero de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0710 ubicado en “PLAZA MUNDO COFFEE CUP” (cuya terminación -710- coincide con el número de agencia señalado en los estados de cuenta de folios 354, 368 y 384).

Con las constancias de folios 370 y 385 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintisiete de enero de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0710 ubicado en “PLAZA MUNDO COFFEE CUP”, no reflejó sobrante de efectivo.

6) Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 413 y 425), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada en la denuncia, identificado con el número de registro 7247, vinculado a la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*\*9435 a nombre del consumidor **Alex Ávila Zepeda**, fue completado exitosamente a las dieciséis horas con veinte minutos del día veintiuno de febrero de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0664 ubicado en “PERICENTRO APOPA”.

Asimismo, en relación a la transacción anterior, con las constancias de folios 414 y 426 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintitrés de febrero de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0664 ubicado en “CC PERICENTRO APOPA”, no reflejó sobrante de efectivo.

7) Con la impresión del estado de cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\_\*\*\*\*302-1 (folio 436 vuelto), se acreditó la relación de consumo existente entre la consumidora **Maritza Victoria Díaz Ventura** y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.



En relación a la transacción no reconocida, con el referido estado de cuenta se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros de la consumidora, en fecha nueve de marzo de dos mil trece, en concepto de “RETIRO ATM AH” por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número “788”.

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 450 y 464), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada identificado con el número de registro 6834, vinculado a la cuenta de ahorros de la consumidora antes relacionada, fue completado exitosamente a las once horas con ocho minutos del día nueve de marzo de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0788 ubicado en “Plaza Mundo *Food Court*”.

Finalmente, con las constancias de folios 451 y 465 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha trece de marzo de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0788 ubicado en “*Food Court Plaza Mundo*”, no reflejó sobrante de efectivo.

8) Con el comprobante de recepción de reclamo agregado a folio 475, se acreditó que a las trece horas cuarenta y nueve minutos y diez segundos del día veintiséis de marzo de dos mil trece, el consumidor **José Manuel López Hernández** interpuso la gestión identificada con el número 706911 en Agencia San Marcos-Asc, en la que hizo referencia a una transacción no reconocida y cargada en su cuenta corriente con terminación en número \*\*\*\*\*201042 en concepto de retiro de efectivo por la cantidad reclamada en su denuncia(folio 476).

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 491 y 503), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, identificado con el número de registro 1717, vinculado a la cuenta antes relacionada y a la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*\*214516 a nombre del consumidor, fue completado exitosamente a las diecinueve horas con cincuenta minutos del día veinticinco de marzo de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0788 ubicado en “PLAZA MUNDO *FOOD COURT*”.

Finalmente, en relación a la transacción anterior, con las constancias de folios 490 y 504 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintisiete de marzo de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0788 ubicado en “PLAZA MUNDO *FOOD COURT*”, no reflejó sobrante de efectivo.

9) Por medio de las fotocopias confrontadas del estado de cuenta corriente con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*095-4 (folio 516) y de la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8219 (folio 515), ambas a nombre de **Santos Álvaro Martínez**, se comprobó la

relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con el referido estado de cuenta se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta del consumidor en fecha treinta de marzo de dos mil trece, en concepto de "RETIRO ATM" por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número "663".

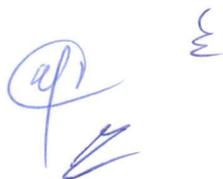
Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 532 y 545), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la tarjeta de débito del consumidor e identificado con el número de registro 3896, fue completado exitosamente a las dieciséis horas con veintinueve minutos del día treinta de marzo de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0663 ubicado en "PERIPLAZA APOPA" (cuya terminación -663- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 516).

Respecto a la hora de la transacción auditada, en las referidas constancias se advierte que en el resumen de la transacción se consignó las dieciséis horas con veintisiete minutos; sin embargo, en el extracto de cinta auditora adjunta consta que la hora de realización fue a las dieciséis horas con veintinueve minutos. La diferencia advertida no altera la identidad de la transacción auditada.

Finalmente, con las constancias de folios 533 y 546 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha tres de abril de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0663 ubicado en "C.C. PERIPLAZA APOPA", no reflejó sobrante de efectivo.

10) Con la certificación del estado de cuenta corriente con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*469-2 (folio 588), las fotocopias confrontadas de la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7825 (folio 562) y los comprobantes agregados a folio 560, se acreditó la relación de consumo existente entre la consumidora *Élida Portillo de Vásquez* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Mediante la fotocopia confrontada de los comprobantes agregados a folio 560, se demostró que haciendo uso de la tarjeta de débito antes señalada, en fecha dieciocho de marzo de dos mil trece, se realizaron tres transacciones, dos de ellas en el cajero automático identificado como SX0N0650, con los números de registro 2857 y 2858, correspondientes a una consulta y a un retiro respectivamente; y la tercera, en concepto de retiro con número de registro 493, realizada en un cajero automático cuya identificación es ilegible, fue rechazada con el mensaje "FONDOS INSUFICIENTES".



En relación a la transacción no reconocida, con el estado de cuenta antes relacionado se comprobó que la misma fue cargada a la cuenta de la consumidora en fecha dieciocho de marzo de dos mil trece, en concepto de “RETIRO ATM” por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número “650”.

En ese orden, con el comprobante de recepción de reclamo agregado a folio 561 se acreditó que el día dos de abril de dos mil trece la consumidora interpuso la gestión identificada con el número 708493 en el Centro de Servicio *Hiper Mall*, en la que hizo referencia a una transacción no reconocida en concepto de retiro no desembolsado.

Mediante la constancia de cinta auditora emitida por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folio 587), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la tarjeta de débito de la consumidora e identificada con el número de registro 2858, fue completado exitosamente a las dieciséis horas con treinta y siete minutos del día dieciocho de marzo de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0650 ubicado en “REMESAS UNICENTRO SOY IZQ” (cuya terminación -650- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 588).

Asimismo, con la constancia de folio 589 correspondiente al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintiuno de marzo de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0650 ubicado en “REMESAS UNICENTRO SOY IZQ”, reflejó sobrante de efectivo por la cantidad de \$10.00, suma que no corresponde a la transacción reclamada por el consumidor.

II) Con la fotocopia confrontada y certificación de estado de cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*978-4 (folios 600, 628 y 629), las fotocopias confrontadas de la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9570 (folio 599) y el comprobante de retiro agregado a folio 602, se acreditó la relación de consumo existente entre la consumidora *Ana Gloria Mejía Mancía* y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con el estado de cuenta de folio 600 se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros de la consumidora en fecha once de abril de dos mil trece, en concepto de “RETIRO ATM AH” por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número “650”.

En ese orden, con el comprobante de recepción de reclamo agregado a folio 601 se acreditó que el día veinte de abril de dos mil trece la consumidora interpuso la gestión identificada con el número 715326 en la Agencia Caribe-ASC, en la que hizo referencia a la cantidad no dispensada en concepto de retiro de efectivo.

Mediante la constancia de cinta auditora emitida por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folio 631), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la tarjeta de débito y cuenta de ahorros de la consumidora e identificado con el número de registro 7275, fue completado exitosamente a las nueve horas con seis minutos del día once de abril de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0650 ubicado en "REMESAS UNICENTRO SOY IZ" (cuya terminación -650- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 600).

Finalmente, con la constancia de folio 630 correspondiente al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha trece de abril de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0650, no reflejó sobrante de efectivo.

12) Con la fotocopia confrontada y certificación de estado de cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*344-0 agregados a folios 643 y 674 al 681, se acreditó la relación de consumo existente entre el consumidor **Fredy Roberto Cañas** y la proveedora Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con el estado de cuenta de folio 643 también se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros del consumidor en fecha veintidós de abril de dos mil trece, en concepto de "RETIRO ATM AH" por la cantidad reclamada en la denuncia, en la agencia identificada con el número "788".

Mediante las constancias de cinta auditora emitidas por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folios 652 y 672), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la cuenta de ahorros del consumidor e identificado con el número de registro 9097, fue completado exitosamente a las nueve horas con diez minutos del día veintidós de abril de dos mil trece, en el cajero automático SX0N0788 ubicado en "PLAZA MUNDO FOOD COURT" (cuya terminación -788- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 643).

Asimismo, con las constancias de folios 651 y 673 correspondientes al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintiséis de abril de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático SX0N0788, no reflejó sobrante de efectivo.

13) Con las fotocopias confrontadas de la libreta de ahorros agregada a folio 690 (frente y vuelto) y del estado de cuenta de folio 691, así como con la certificación del estado de cuenta que consta a folio 727, todos correspondientes a la cuenta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*619-0, se acreditó la relación de consumo existente entre la consumidora **Mercedes Rodríguez de Matute** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.



En relación a las transacciones no reconocidas, no obstante que la consumidora no las especificó puntualmente, tales transacciones fueron determinadas según el monto total reclamado en la denuncia (folio 688 vuelto) y las fechas que también incluyó en la denuncia, por lo que con el estado de cuenta de folio 691 se demostró que éstas fueron cargadas a la cuenta de ahorros de la consumidora según detalle a continuación:

Transacciones no reconocidas			
Nº	Fecha	Agencia	Descripción
1	12/07/2013	253	RETIRO AHORROS C/L
2	13/07/2013	76	RETIRO RED CAJERO AJENO LOCAL
			RETIRO RED CAJERO AJENO LOCAL (COMISIÓN)
3	13/07/2013	76	RETIRO RED CAJERO AJENO LOCAL
			RETIRO RED CAJERO AJENO LOCAL (COMISIÓN)

A través de la constancia emitida por el señor Edgar Espinoza correspondiente al área “*Fraud Risk Management*” de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folio 726), se acreditó que la tarjeta de débito con terminación en número \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1628 fue reportada por la consumidora a las trece horas con cuarenta y nueve minutos del día doce de julio de dos mil trece, por lo que la proveedora denunciada bloqueó la tarjeta por extravío.

Mediante la nota de folios 723 y 724 suscrita por Kelvin Stanley Martínez, administrador de Cajeros Automáticos de la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores (FEDECREDITO), cuyo contenido hace referencia al *journal* o cinta auditora correspondiente a las transacciones no reconocidas, se comprobó: (i) que los retiros de efectivo que fueron realizados en un cajero ajeno local a la red propia de la proveedora denunciada, se efectuaron en cajero automático propiedad de la red FEDECREDITO; (ii) que FEDECREDITO informó a la proveedora denunciada que el *journal* o cinta auditora del cajero automático identificado como CAF76001, reflejó que las transacciones relacionadas fueron completadas exitosamente según se especifica a continuación:

Registro de Cinta Auditora					
Nº	Fecha	Hora	Cajero Automático	Nº Autorización	Resultado
1	12/07/2013	08:26:53	CAF76001	022042	Transacción aceptada
2	12/07/2013	08:27:36	CAF76001	022066	Transacción aceptada

De conformidad a las horas señaladas en las cintas auditoras relacionadas —lo que constituye la prueba idónea para la correcta identificación de las transacciones objeto de reclamo, de conformidad a las NPB4-45—, se advierte que los retiros de efectivo no fueron llevados a cabo el trece de julio de dos mil trece —como se menciona en la denuncia y como aparece consignado en la libreta de ahorro y estado de cuenta—, sino el doce del mismo mes y año en cajero ajeno, fecha

en que se reportó como extraviada la tarjeta de débito de la consumidora, pero con una anticipación de aproximadamente cinco horas en relación al reporte en mención (folio 726).

Asimismo, con la nota de folio 725 suscrita por Evelyn Estela Reyes Montenegro, auxiliar de Contracargo de Servicios Financieros S.A. de C.V. (SERFINSA), cuyo contenido hace referencia al arqueo practicado en el cajero automático identificado como CAF76001, se acreditó que el mismo no reflejó sobrante de efectivo.

Respecto al retiro de efectivo supuestamente realizado en agencia 253 la proveedora denunciada no comprobó durante el presente procedimiento, si la referida transacción contaba o no con la debida autorización de la consumidora.

14) Con las fotocopias confrontadas de la libreta de ahorros (folio 747) y de la tarjeta de débito (folio 746), con terminación en números \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*350-1 y \*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9718 respectivamente, se comprobó la relación de consumo existente entre la consumidora **Sulma del Carmen Rodríguez Gómez** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Mediante la nota de folio 774 suscrita por el licenciado Alexander Flores Espinal, jefe de Operaciones y Tesorería ATM del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., cuyo contenido hace referencia al cuadro físico y contable –arqueo– del cajero automático BH0040 y al *journal* o cinta auditora correspondiente a la transacción no reconocida por la consumidora en su denuncia, se acreditó: (i) que el retiro de efectivo por la cantidad reclamada en la denuncia fue realizado en un cajero ajeno a la red propia de la proveedora denunciada, siendo éste propiedad del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A; (ii) que Banco Hipotecario de El Salvador, S.A informó a la proveedora denunciada que de acuerdo a la cinta auditora del cajero automático identificado como BH0040 (folio 775) la transacción relacionada fue completada exitosamente haciendo uso de la tarjeta de débito de la consumidora, por lo que el efectivo fue dispensado a las diez horas con treinta y dos minutos del veintinueve de junio dos mil trece; (iii) finalmente, en cuanto al arqueo del cajero automático respectivo (folio 776) realizado en fecha uno de julio de dos mil trece, se demostró que el mismo no reflejó sobrante de efectivo.

15) Con la fotocopia confrontada del “CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA” (folios 816 y 817) y la fotocopia simple de la libreta de ahorros con terminación en número \*\*\*-\*\*\*-\*\*-\*\*\*069-0 (folio 786), se acreditó la relación contractual existente entre el consumidor **Francisco Antonio Cruz Flores** y Banco Citibank de El Salvador, S.A.

En relación a la transacción no reconocida, con la impresión del estado de cuenta de folio 800 se comprobó que ésta fue cargada a la cuenta de ahorros del consumidor en fecha veintiuno de

julio de dos mil trece, en concepto de “RETIRO ATM AH” por la cantidad reclamada en la denuncia en la agencia identificada con el número “781”.

Mediante la constancia de cinta auditora emitida por el Departamento de Control de Caja General de Banco Citibank de El Salvador, S.A. (folio 814), se comprobó que un retiro de efectivo por la cantidad reclamada, vinculado a la cuenta de ahorros del consumidor e identificado con el número de registro 5762, fue completado exitosamente a las doce horas con cuatro minutos del día veintiuno de julio de dos mil trece, en el cajero automático STOD0781 ubicado en “SELECTOS SAN VICENTE” (cuya terminación -781- coincide con el número de agencia señalado en el estado de cuenta de folio 800).

Finalmente, con la constancia de folio 815 correspondiente al arqueo practicado por SERSAPROSA S.A. en fecha veintinueve de julio de dos mil trece, se acreditó que el cajero automático STOD0781, no reflejó sobrante de efectivo.

*16)* Respecto a los consumidores José Manuel Rivera Lobos, Élide Portillo de Vásquez, Ana Gloria Mejía Mancía, Fredy Roberto Cañas, Mercedes Rodríguez de Matute y Francisco Antonio Cruz Flores, a folios 346, 590, 632, 682, 735 y 818 la proveedora agregó discos compactos, en los que señala como contenido, los videos de los cajeros automáticos relacionados o correspondientes a la ubicación y fecha en que se realizaron las transacciones no reconocidas por los consumidores; sin embargo, este Tribunal no podrá valorarlos, por no haberse cumplido los requisitos establecidos en el artículo 325 del CPCM.

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

1º) Que las transacciones no reconocidas por catorce de los quince consumidores denunciados fueron completadas exitosamente, según lo consignado en las cintas auditoras y arqueos de cajero respectivos, los cuales, no reflejaron sobrante de efectivo en relación a las transacciones objeto de reclamo.

2º) Que en el caso de la consumidora Mercedes Rodríguez de Matute, la proveedora denunciada únicamente comprobó la ejecución exitosa en dos de tres transacciones no reconocidas, sin no comprobar en consecuencia, si el retiro de efectivo supuestamente realizado en agencia 253 el doce de julio de dos mil trece fue completado con la autorización de la consumidora.

**B.** En razón de los hechos probados y de las condiciones del servicio de cajero automático antes relacionadas, se ha establecido que Banco Citibank de El Salvador, S.A., cumplió con los servicios ofrecidos a los consumidores Héctor Saúl Rivas Flores, Mario Chávez Menéndez, Yanira Carolina Díaz de Magaña, José Manuel Rivera Lobos, Sara del Carmen Mixco de Escobar, Alex

Ávila Zepeda, Maritza Victoria Díaz Ventura, José Manuel López Hernández, Santos Álvaro Martínez, Élide Portillo de Vásquez, Ana Gloria Mejía Mancía, Fredy Roberto Cañas, Sulma del Carmen Rodríguez Gómez y Francisco Antonio Cruz Flores, en relación a los hechos denunciados, mediante el resultado aportado de las cintas auditoras y los arqueos de los cajeros respectivos. Razón por la cual, respecto de estos consumidores, resulta procedente *absolverla* de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Respecto al caso de la consumidora Mercedes Rodríguez de Matute, Banco Citibank de El Salvador, S.A. no presentó la prueba que respalda uno de los cargos efectuados a la cuenta de ahorros de la consumidora, por lo que al no acreditarse que el retiro de fue autorizado por ésta, corresponde *sancionar* a la proveedora denunciada por incurrir en la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado Banco Citibank de El Salvador, S.A., 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 Mercedes Rodríguez de Matute, debe tomarse en cuenta que Banco Citibank de El Salvador, S.A., cargó a la cuenta de ahorro de la consumidora una transacción aparentemente por ella solicitada; sin embargo, al ser ésta impugnada, no comprobó con certeza que el retiro de efectivo fue realizado con la debida autorización, a pesar de tener la oportunidad y capacidad para hacerlo y conocer sus obligaciones legales así como las consecuencias de su incumplimiento. Por consiguiente, la proveedora actuó con negligencia al no presentar como prueba de descargo la documentación pertinente en la que respalda la correcta prestación del servicio.

Por los motivos expuestos, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC.*

V. 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 LPC. Al respecto, el artículo 46 de la citada ley señala que: "*Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*"

En el artículo 49 de la misma ley, se establece que para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la salud, integridad o

patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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 tanto en la LB, con el objeto de garantizar un sistema financiero confiable.

Respecto al artículo 43 letra e) de la LPC, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en tal infracción a la ley de forma negligente. Además, ocasionó menoscabo al patrimonio de la consumidora Mercedes Rodríguez de Matute, ya que se aplicó un cargo a su cuenta de ahorro, sin que se comprobara que éste contaba con la debida autorización; siendo la proveedora denunciada, responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica de la referida consumidora.

VI. 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, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Tener** por efectuada la notificación a la señora Sara del Carmen Mixco de Escobar.

b) **Sobreseer** a Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. y Banco de América Central, S.A., de la infracción señalada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el consumidor Héctor Saúl Rivas Flores.

c) **Absolver** a Banco Citibank de El Salvador, S.A., de la infracción señalada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores Héctor Saúl Rivas Flores, Mario Chávez Menéndez, Yanira Carolina Díaz de Magaña, José Manuel Rivera Lobos, Sara del Carmen Mixco de Escobar, Alex Ávila Zepeda, Maritza Victoria Díaz Ventura, José Manuel López Hernández, Santos Álvaro Martínez, Élica Portillo de Vásquez, Ana Gloria Mejía Mancía, Fredy Roberto Cañas, Sulma del Carmen Rodríguez Gómez y Francisco Antonio Cruz Flores.

c) **Sancionar** a Banco Citibank de El Salvador, S.A., con la cantidad de **CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$438.60)**, equivalentes a dos *salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 104 del 1 de julio de 2013, D.O. N°119, Tomo 400 de la misma fecha), conforme a lo previsto en el artículo 46 de la LPC, en

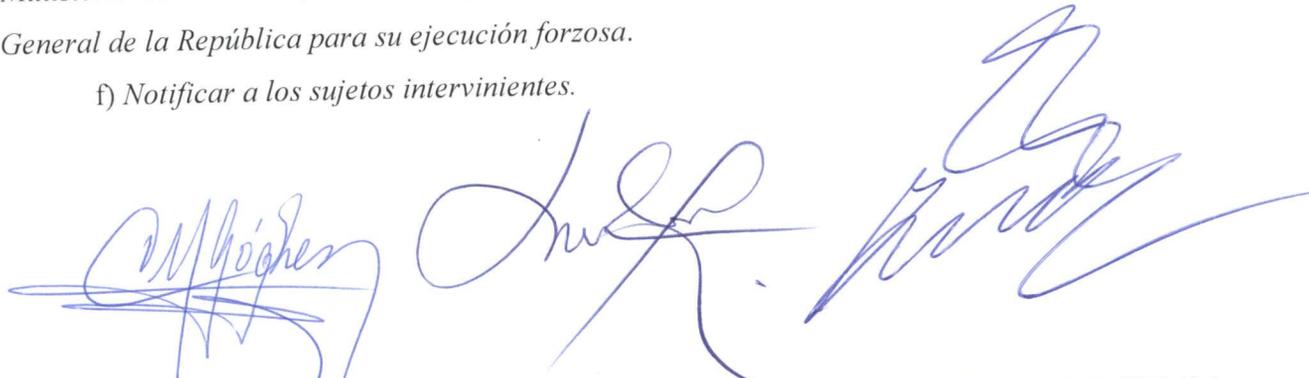
concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la Mercedes Rodríguez de Matute.

e) **Ordenar** a Banco Citibank de El Salvador, S.A., que *devuelva* a la consumidora Mercedes Rodríguez de Matute, la cantidad de CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$50.00), de conformidad a lo establecido en el artículo 83 letra c) de la LPC.

En observancia al inciso tercero del artículo 149 de la LPC, 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.*

f) *Notificar a los sujetos intervinientes.*



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

P/e

