 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/05/21 Hora: 10:45 Lugar: San Salvador.	Referencia: 234-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		S.A.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 25/10/2019, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que posee una cuenta de ahorro con la proveedora, siendo el caso que en fecha 02/10/2019 y en el mes de septiembre del referido año, le efectuaron descuentos a dicha cuenta, ambos por la cantidad de \$27,18, los cuales no fueron autorizados, razón por la cual solicitó la devolución del dinero y la eliminación de dichos cobros.</p> <p>En fecha 29/10/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento, adjuntándose copia de la denuncia —folios 4 al 7—; posteriormente en fecha 18/11/2019 —folio 8—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes, conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de folio 52.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 06/02/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>"(...) que el proveedor le haga la devolución de \$54.36 monto que el proveedor le ha debitado de su cuenta de ahorros y que no reconoce, todo lo anterior en base al artículo 18 literal c) y 44 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor (...)"</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 55 y 56—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "<i>Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"</i>.</p> <p>Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo</p>			

algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

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 falta de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *«En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo.*

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 19/10/2020 —folio 61— se recibió escrito firmado por el licenciado
en su calidad de apoderado general y especial judicial de la proveedora

S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, manifestando que los cargos proceden de saldos pendientes de pago que la consumidora tenía originados en compras mediante tarjeta de crédito, aclarando que ella tenía 2 tarjetas de crédito y sólo se encontraba al día con una de ellas, ofreciendo prueba documental.

2. Mediante resolución del 29/10/2020 —folio 83— se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

3. En ese orden, mediante el escrito de fecha 12/11/2020 —folios 87-89—, el referido apoderado de la proveedora, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 90-124.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que la consumidora suscribió un contrato de cuenta de ahorros y un contrato de apertura de crédito para tarjetas de crédito, por lo que, conforme a lo dispuesto en ellos, autorizaba al

para que se le cargara a sus cuentas los saldos que adeudare por operaciones con la misma, ya fuere provenientes de saldos de tarjetas de créditos, sobregiros o cualquier otro saldo que tuviere con la proveedora, producto de las relaciones comerciales con ella.

- Que por los saldos pendientes de pago que tenía por obligaciones generadas con sus tarjetas de crédito, se giraron instrucciones para que se le cobrara de los fondos de su cuenta de ahorros, abonos parciales para que se redujera el saldo adeudado en tarjetas de crédito, y en diciembre de 2019, se le canceló por completo el monto adeudado, conforme a lo autorizado por la consumidora.
- Que no existe ningún cobro ilegal ni tampoco un cobro que carezca de justificación en operaciones realizadas por ella, ya que los cobros de su cuenta de ahorros se efectuaron por abonos parciales y un pago final al saldo adeudado en tarjetas de crédito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó*

demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”.

(Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

I. Original de Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número de cuenta con finalización *****3833, celebrado entre la proveedora _____, S.A. y la señora _____,

en fecha 09/10/2018, junto con su respectivo Anexo I —folios 92-95—, en el que constan las siguientes condiciones:

(i) El (los) Cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las Aperturas de Crédito para el manejo de Tarjetas de Crédito utilizadas por el (los) Cliente (s) y otorgadas por el Banco que se detallan en el anexo de este Contrato y solo si estas Aperturas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, en cuyo caso el Banco dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor. La presente Autorización es optativa para el (los) Cliente (s) y consta en el Anexo del presente contrato —Cláusula XI Condiciones Generales. Segunda, del Contrato de Cuenta de Ahorro—, el resaltado es nuestro.

(ii) El (Los) Cliente (s) autoriza (n) al _____ para que en el cumplimiento de este contrato, el pago de las obligaciones que se generen de él puedan ser pagadas por medio de cargos ó débitos en la (s) cuenta (s) corrientes y/o de ahorro en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por El (Los) Cliente (s) en el Banco y que puedan comprender el pago del capital y de los intereses, comisiones, recargos, sobregiros, primas de seguro, impuestos por servicios varios ó cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como en efectivo a El _____. Pudiendo además cargar en esas cuentas las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato en mención. —Letra A) del numeral 3. Condiciones Generales del Anexo I denominado Aceptación y autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros USD Dólares—, el resaltado es nuestro.

(iii) El (Los) Cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las Aperturas de Crédito para el manejo de Tarjetas de Crédito utilizadas por el (los) Cliente (s) y otorgadas por el Banco que se detallan más adelante y solo si estas Aperturas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendiente de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato —Letra B) del numeral 3.

Condiciones Generales del Anexo I denominado Aceptación y autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros USD Dólares—, el resaltado es nuestro.

2. Original de Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito asignada al número con terminación en **** * 5623, celebrado entre la proveedora

S.A. y la señora _____ en fecha 20/12/2010, junto con su respectivo Anexo 1 —folios 100-102—, en el que constan las siguientes condiciones:

(i) Que el Banco abre al Acreditado una Línea de crédito Rotativa a su favor hasta por la suma de UN MIL Dólares de los Estados Unidos de América, denominado límite máximo de crédito, monto que es concedido al Acreditado en base a un análisis de crédito (...). El destino del crédito es el pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas que sean adquiridos por parte del Tarjetahabiente, como consecuencia del uso de la Tarjeta, así como también el retiro de dinero en efectivo. Como consecuencia del uso de la Tarjeta, el Tarjetahabiente queda obligado a pagar al Emisor las sumas que utilice en virtud de este crédito, con todos sus intereses, accesorios, comisiones y demás recargos dentro del límite inicial de QUINIENTOS Dólares de los Estados Unidos de América, la cual podrá ser modificada mediante aviso escrito de notificación al Acreditado; quedando entendido que no podrá excederse del límite máximo del crédito establecido —Cláusula I-Apertura de Crédito—, el resaltado es nuestro.

(ii) Como consecuencia de este contrato el Acreditante se obliga mensualmente a poner a disposición del Acreditado un Estado de Cuenta, el cual será enviado en forma escrita al Acreditado a la última dirección indicada por este (...), Cláusula IV - Estados de cuenta.

(iii) El Acreditado se compromete a pagar en efectivo al Acreditante, en la moneda previamente establecida en este contrato, de conformidad a los Estados de Cuenta, aun cuando éste presente un sobregiro en su límite establecido para esa fecha, de la siguiente forma:

- El Acreditado por medio de autorización escrita y que consta en el anexo uno que forma parte integrante del presente contrato, autoriza irrevocablemente al Banco para que pueda debitar o cargar automáticamente en las cuentas que ahí se señalan, según sea el caso: (...) b) Si la cuenta ya está en mora, o existe una caducidad anticipada al plazo de este contrato, el Banco queda facultado para que en cualquier momento pueda debitar o cargar de dichas cuentas un pago parcial o el saldo total de la tarjetas.- En caso de no existir fondos en las cuentas del Acreditado, este siempre se compromete a pagar en efectivo al Acreditante (...) Cláusula VIII-Forma de Pago.

(iv) El Acreditado, por medio autorización escrita y que consta en el anexo uno, que forma parte integrante del presente contrato, faculta, al Acreditante, para que en caso de incumplimiento del contrato pueda cargar o debitar en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Acreditado en el Banco o en _____; S.A. de C.V. y que se señalen en dicho anexo, las cuotas, las comisiones, recargos y sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios

estipulados en este contrato, inclusive la totalidad del saldo del crédito —Cláusula XV-Autorizaciones expresas—, el resaltado es nuestro.

(v) El Acreditado autoriza irrevocablemente al Banco para que pueda debitar o cargar automáticamente en las cuentas corrientes y/o de ahorros o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Acreditado en el Banco o en _____, S.A. de C.V. y que se señalan más adelante, según sea el caso: (b) Si la cuenta ya está en mora, o existe una caducidad anticipada del plazo de este contrato, el Banco queda facultado para que en cualquier momento pueda debitar o cargar de dichas cuentas un pago parcial o el saldo total de la tarjeta. —Cláusula contenida en el Anexo 1 denominado Aceptación y Autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito—, el resaltado es nuestro.

3. Certificación de estados de cuenta emitidos por la Jefe de la Unidad de Soporte Administrativos de Cobros del _____ S.A. en fecha 22/10/2020 —folios 103-117—, correspondientes al período de marzo del año 2011 a marzo del año 2012, en los que se hace constar que a partir del mes de mayo del año 2011, la consumidora presentó un comportamiento irregular de pago, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 1

Fecha de emisión	Fecha de corte	Última fecha de pago	Cuota vencida más Intereses	Recargos	Folio
7/4/2011	6/4/2011	2/5/2011	\$41.94	\$1.25	105
7/6/2011	6/6/2011	1/7/2011	\$37.59	\$1.05	107
7/7/2011	6/7/2011	1/8/2011	\$61.30	\$3.15	108
7/8/2011	6/8/2011	31/08/2011	\$60.94	\$6.50	109
7/9/2011	6/9/2011	3/10/2011	\$85.89	\$9.80	110
7/11/2011	6/11/2011	1/12/2011	\$37.28	\$5.70	111
7/12/2011	6/12/2011	2/1/2012	\$57.86	\$7.85	112
7/1/2012	6/1/2011	31/01/2012	\$82.48 más \$7.74 por sobregiro	\$11.00	113
7/2/2012	6/2/2012	2/3/2012	\$109.18 más \$24.27 por sobregiro	\$15.40	114
7/3/2012	6/3/2012	2/4/2012	\$138.69 más \$69.36 por sobregiro	\$21.15	115

*El monto total de pago al contado al estado de cuenta con última fecha de pago del 02/04/2012, era de \$569.36.

4. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de _____, S.A. —folio 118—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la Institución, aparece que la consumidora denunciante, titular de la tarjeta

de crédito con terminación en número **** * 5623 al 17/12/2019, tenía un saldo pendiente de pago por un monto de \$531.82.

5. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de —folio 119—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la Institución, aparece que a la consumidora denunciante —titular de la cuenta de ahorro terminación en número ****3833— por tener saldos pendiente de pago en su tarjeta de crédito con terminación en número **** * 5623, se le cobraron montos de la cuenta de ahorro antes referida, para ser abonados al saldo pendiente de pago de la tarjeta de crédito asignada a su nombre, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 2

N°	Fecha de cobro	Monto
1	2/10/2019	\$27.18
2	5/11/2019	\$7.23
3	18/12/2019	\$451.79
Total		\$486.20

6. Certificación de movimientos bancarios de la cuenta de ahorro terminación en número ****3833 emitido por la Jefe de Depósitos del S.A. en fecha 19/10/2020 —folios 120-124—, correspondientes al período de enero del año 2019 a octubre del año 2020, en los que se hacen constar, bajo la descripción **CREDI Y COBROS**, los cargos efectuados a dicha cuenta por saldo pendientes de pago en la tarjeta de crédito con terminación en número **** * 5623, en las fechas relacionadas en el cuadro N° 2.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte del S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número ****3833 que posee la misma con la referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por la misma, servicio convenido mediante el "Contrato de Cuenta de Ahorro", 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 con 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 la consumidora también contrató con la proveedora un “Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito” asignado al número con terminación en **** * 5623, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del C.Com., tiene las características del contrato de “Apertura de Créditos”; no obstante, con la entrada en vigencia de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC— a partir del 31/12/2009, para el estudio de dichos contratos, corresponde la aplicación de ésta última normativa como ley especial en la materia.

Así, en relación a los hechos denunciados, es menester señalar lo dispuesto en el artículo 10 de la LSTC, que literalmente consigna lo siguiente: *La entidad emisora o coemisora que además realice otras operaciones financieras con el tarjetahabiente, no podrá compensar las deudas de éste, con los fondos de esas operaciones, a menos que exista una autorización por escrito de parte del tarjetahabiente. Dicha autorización deberá constar en un documento aparte del contrato principal* (el resaltado es nuestro).

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora / : es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por “Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora , S.A. ofreció prestar un servicio financiero a la señora mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación *****3833 a través del cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quién podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicité, cuyas condiciones constan establecidas a folios 92 y 93.
- La proveedora S.A. realizó la apertura de una línea de crédito rotativa a la consumidora denunciante, mediante el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, cuyo destino era el pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas que sean adquiridos por parte de la misma, como consecuencia del uso de la tarjeta, obligándose a pagar a la proveedora las sumas utilizadas en virtud de dicho crédito y aceptando que no podría excederse del límite máximo del crédito establecido, cuyas condiciones constan establecidas en el contrato de folios 100 y 101.
- La consumidora *autorizó* a la proveedora ! S.A. para que pudiera *cargar o debitar* en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por la misma con la proveedora o en S.A. de C.V., *los saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, en caso de incumplimiento del referido contrato* —inclusive la

totalidad del saldo del crédito— conforme a lo dispuesto en la cláusula XV-Autorizaciones expresas del contrato de folios 100 y 101.

Cabe destacar, que tal autorización irrevocable fue aceptada y otorgada por la consumidora mediante la firma del *Anexo 1 denominado Aceptación y Autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito*, cuya cláusula se encuentra detallada en el **romano VI, letra B, numeral 2, (v)** de la presente resolución.

- La consumidora presentó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito, lo que generó un saldo pendiente de pago de \$531.82, conforme a la certificación de folio 118.
- La proveedora *S.A.* efectuó 3 cargos a la cuenta de ahorro de la consumidora con terminación en número *****3833 por un monto total de **\$486.20** —el cual incluye el cargo denunciado por la consumidora por \$27.18— cargos cuyo desglose se consigna en el CUADRO N° 2 referido en el **romano VI, letra B, numeral 5** de la presente resolución, validando en la certificación de folio 119 que tales débitos se efectuaron por saldos que estaban pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, vinculado a la tarjeta con terminación en número **** * 5623.

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para debitar de la cuenta de ahorro de la consumidora, saldos pendientes derivados del uso de la tarjeta de crédito antes relacionada; por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora *S.A.* no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.


VIII. DECISIÓN


Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:


- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora *S.A.*, a través de su apoderado, el licenciado *S.A.*, de fecha 12/11/2020 — folios 87-89—; así como, la documentación que consta agregada de folios 90-124.

<p>b) <i>Desestimase</i> la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por “<i>Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)</i>”.</p> <p>c) <i>Absuélvase</i> a la proveedora _____, S.A. de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII, letra B de la presente resolución.</p> <p>d) <i>Notifíquese</i>.</p>	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	


CM/ym


 José Leoisick Castro
 Presidente


 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal


 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

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


 Secretario del Tribunal Sancionador