

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/11/2021 Hora: 13:43 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 896-19</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>El consumidor expuso que el día 27/03/2017 adquirió crédito por la compra de un aparato telefónico marca Huawei GR3 4G, con plazo de 24 meses y garantía por 24 meses, pagando cuotas de \$17.32, que los pagos los ha realizado antes de su fecha de vencimiento y que nada más se había atrasado dos meses, septiembre y noviembre de 2017. Que conversó con el proveedor 02/12/2017, pagó \$24.35 y el 26/10/2017 pagó la otra cantidad de \$24.35. Se le informó que pagando esos dos saldos ponía al día la cuenta, pero que luego siguió abonando su cuota. Pero el 23/03/2018 le cambia la cuota de \$17.32 a \$15.55, dicha información no se le notificó la razón del cambio. Que al momento de adquirir el aparato telefónico no firmó contrato ni se le entregó copia. Es el caso que la última cuota corresponde a la fecha 27/03/2019, pero su sorpresa es que le refleja un saldo pendiente de \$94.56.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a un acuerdo conciliatorio, puesto que hubo desacuerdo en audiencia conciliatoria según acta de resultado de conciliación de folio 82.</p> <p>En razón de lo anterior, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, no lograron solucionar el conflicto sometido a esta instancia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 27/06/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p><i>"Que el proveedor le entregue 1. Copia del contrato, 2. Histórico de pagos actualizado, 3. Que a través de la Defensoría del Consumidor se realice la reconstrucción del crédito de su cuenta con el objetivo de verificar y determinar si existe cobro indebido y 4. De existir cobro indebido, solicita la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado de más, así también manifiesta, que es de su consentimiento que el caso sea tramitado en Medios Alternos de Solución de Controversias. Según artículo 4 literal c), 7 literal h), 18 literal c) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor".</i></p>			
<b>IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES</b>			

7  


A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*". 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 quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

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

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo, mediante sentencia pronunciada el seis de noviembre de dos mil trece 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, este 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”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por aparente cobro indebido en concepto de comisión por recuperación, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con los elementos suficientes para determinar que se efectuaron cobros al consumidor, y que esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

#### 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:

En fecha 16/03/2021 —folio 93— se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado General Judicial Especial, de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., agrega documentación a folios 94-96, mediante el cual expuso lo siguiente:

Que su representada no es la obligada en el presente proceso sancionatorio, por lo que se conoce como falta de legítimo contradictor, es decir que su representada no es la sociedad idónea para comparecer en este proceso, ya que no es la obligada a responder en casos respectos de los cobros de los créditos. Concluye que dicha figura jurídica acarrea una nulidad del proceso sancionatorio, por lo que el Tribunal debe abstenerse de seguir conociendo. Que su representada es el vendedor de un producto en esta relación y por ende no es la obligada a responder por esas alegaciones.

Sobre lo anterior, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

En primer lugar, el artículo 65 numeral de la Ley de Procedimientos Administrativos – en adelante LPA – determina que *“Estarán legitimados para intervenir en el procedimiento administrativo: 1) Los titulares de derechos e intereses legítimos, individuales o colectivos.”* Además, establece que la capacidad 66 de la LPA, que *“La capacidad para ser parte en el procedimiento administrativo se regirá por el derecho común.”* En ese orden de ideas, el Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM) estipula en el artículo 66 que *“Tendrán legitimación para intervenir como parte en un proceso los titulares de un derecho o un interés legalmente reconocido en relación con la pretensión.”*

*También se reconocerá legitimación a las personas a quienes la ley permita expresamente actuar en el proceso por derechos e intereses de los que no son titulares.”*

En ese sentido, la legitimación está referida a la capacidad de ser parte en un procedimiento concreto, la cual exige para el examen de fondo de la pretensión procesal, que las partes en el procedimiento sean las personas que se encuentren vinculadas con el objeto del litigio. La falta de este presupuesto constituye un óbice procesal impeditivo de una sentencia de fondo, pues la pretensión planteada no resulta susceptible de ser propuesta por un motivo procesal que deviene, por su naturaleza, en insubsanable.

En materia de consumo, la legitimación pasiva corresponde al proveedor a quien se le atribuye el cometimiento de una conducta constitutiva de alguna de las infracciones establecidas en la LPC, ya sea en razón de haber entablado una relación de consumo de la cual derive un daño concreto a uno o varios consumidores; por la puesta en riesgo o peligro de los derechos de los consumidores; o por el simple incumplimiento de un deber u obligación previamente establecido, como es el caso particular en análisis, de conformidad a lo que establece el artículo 40 inciso segundo de la LPC.

Consta en el expediente en análisis, que la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., es la proveedora que vendió una extragarantía al consumidor, según consta en facturas de folios 14 a 17 y que según los tiquetes en los que se reflejan los pagos realizados por el consumidor y la aplicación de los mismos, son emitidos por la proveedora GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., sin embargo, en el contrato de venta al crédito, agregado a folios 34 al 35 se puede evidenciar que las partes contrayentes son por una parte el señor y la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.

En relación a este punto, el apoderado de la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., alega la falta de legítimo contradictor, porque afirma que su representada no está obligada a responder respecto al cobro de los créditos, en virtud que cedió sus derechos de crédito a la sociedad GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo cual queda comprobado en el contrato de crédito el cual se encuentra agregado al expediente del presente proceso, con el cual se establece la cesión del mismo, estableciendo la falta del legítimo contradictor en contra de su representada, además de la aceptación del consumidor a dicha cesión.

Al respecto, advierte éste Tribunal que en el contrato de venta al crédito citado por la proveedora (fs. 34-35), consta que en la cláusula XI), denominada Cesión de Derechos, se establece que *"(...) GMG COMERCIAL cede sus derechos de crédito nacidos del presente contrato a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante GMG SERVICIOS EL SALVADOR, a cambio de que esta última pague dentro de un plazo máximo de 90 días el cual está acorde a las condiciones del mercado, el valor de venta establecido en la Clausula*

*PRIMERA de este contrato (...)*, no obstante, al aparecer relacionada ésta cláusula en el contrato antes referido, no consta documentación que acredite que efectivamente la misma fue cumplida; además, no aparece en dicho contrato la aceptación de la cesionaria de los derechos crediticios que se le ceden.

Concluimos entonces, que los argumentos vertidos por el apoderado de GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con los que pretende se declare nulidad del proceso sancionatorio, por falta de legítimo contradictor no han sido probados, de ahí que no es posible acceder a su petición.

En fecha 16/03/2021 —folios 97 y 98— se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado General Judicial Especial, de la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., agrega documentación de folios 100-102, contesta en sentido negativo la audiencia conferida en resolución que antecede a folio 87 y 88, mediante el cual expuso lo siguiente:

Que su representada en ningún momento cobra comisión, lo que cobra es un cargo administrativo o gestión por recuperación, este cargo funge como incumplimiento de pago, es por eso que su representada no cobra intereses moratorios. Destaca también, que este cargo administrativo o gestión por recuperación se encuentra detallado en el contrato de venta al crédito en la cláusula IX) a folio 35. Detalla que este cargo administrativo o gestión de recuperación que no ha sido tomado en cuenta en las reconstrucciones que realizó el CSC, es legal. Aclara que es falso que el consumidor nunca firmó un contrato, prueba de ello es el contrato firmado que se encuentra de folios 34 vuelto al 35 vuelto.

En fecha 28/05/2021 —folio 113— se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado General Judicial Especial, de la sociedad GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., contesta audiencia conferida en resolución que antecede a folio 103, agrega documentación a folios 116 al 137, mediante el cual expuso lo siguiente:

Que su representada fue notificada de la resolución que antecede a folio 103, y en la que consideró su momento procesal oportuno para que se pronunciara el honorable Tribunal, sobre la petición de declarar que la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., no es la obligada en el presente proceso sancionatorio, por lo que se conoce como falta de legítimo contradictor. Por lo que solicita se revoque la resolución emitida a las trece horas con dos minutos del día once de mayo de dos mil veintiuno en vista que le causa indefensión.

Sobre lo anterior, este Tribunal debe acotar que por un error en la resolución de folios 103 se consignó que las proveedoras denunciadas no se habían pronunciado de audiencia conferida, sin

embargo, según lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal tiene la potestad de rectificar los errores materiales, sin que esto acarree una nulidad, como lo plantea el licenciado \_\_\_\_\_, por lo que los argumentos expuestos en escritos agregados será tomado en cuenta y valorado.

En fecha 27/09/2021 —folio 144— se recibió escrito firmado por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de denunciante en el presente proceso sancionatorio, mediante el cual incorpora dirección y medios técnicos para actos de comunicación.

## 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrá los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopia confrontada de certificado de garantía No. 085066 (fs. 5, 37 vuelto),
2. programa de asistencia y extra garantía plus (fs. 6, 38 vuelto y 39),
3. tiquetes de pago en caja (fs. 7-12, 18, 21 y 22),
4. facturas de pagos (fs. 13-17 y 23, 33),
5. pagaré sin protesto (fs. 34),
6. contrato de venta al crédito (fs. 34 -35),
7. solicitud de crédito (fs. 36 vuelto),
8. histórico de pagos de fecha 15/05/2019 (fs. 42), a nombre de

9. detalle de amortización de fecha 27/03/2019 (fs. 19-20) donde se establece un saldo pendiente de liquidar de \$94.56;

10. detalle de amortización de fecha 15/05/2019 (fs. 40-41), donde se establece un saldo pendiente de liquidar de \$111.20, detalle de amortización de fecha 25/05/2021 (fs. 116) donde se establece un saldo pendiente de liquidar de \$ 178.81,

11. reconstrucción del crédito realizado por el CSC de la Defensoría del Consumidor (fs. 45-52); impresión de reconstrucción de la proveedora (fs. 117-134).

## VII. ANÁLISIS DE CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del

procedimiento, se determina, efectivamente, que en fecha 27/03/2017 el señor

contrató con la proveedora un crédito por la compra de un aparato telefónico marca Huawei GR3 4G, con plazo de 24 meses y garantía por 24 meses, por un valor de \$194.53, pagando cuotas mensuales de \$17.32 (fs.34 vuelto y 35).

Al realizar la reconstrucción del crédito se observa que el consumidor no realizó ningún pago en los meses de septiembre y noviembre de 2017, además ha tenido retrasos en sus pagos entre dos a veintinueve días. Así mismo, la proveedora comenzó a cobrarle desde octubre de 2017 hasta agosto de 2018 un recargo por recuperación entre \$2.79 a \$14.03 dólares, valores que el CSC de la Defensoría del Consumidor, no tomó en consideración en la reconstrucción del crédito, no porque el consumidor no hubiese incurrido en mora con su crédito, sino porque se consideró que dicho cargo contraviene lo establecido en el artículo 12-A de la LPC, en donde se establece que es una comisión y que no puede cobrarse una comisión por retraso.

Por otra parte, el CSC indicó que a pesar de las irregularidades que hubo por parte del consumidor en su crédito, determinó un cobro indebido por parte de la proveedora hacia el consumidor por \$132.987, de los cuales \$116.34 corresponden a capital y \$16.64 a intereses corrientes. Es así, que para el CSC realizó un pago en exceso de \$21.78, por lo que sugiere a la proveedora hacer la devolución en efectivo de dicho valor y liquidar el saldo pendiente a la fecha que para el proveedor está pendiente de pago la cantidad de \$111.20 al 15/05/2019.

**B.** En ese orden de ideas, la denunciada a través de su apoderado manifiesta, que los cobros realizados al consumidor y que no fueron tomados en cuenta en la reconstrucción del crédito por parte del CSC de la Defensoría del Consumidor, son recargos realizados por gestiones de recuperación de acuerdo con lo establecido en el contrato en la cláusula IX) en la que literalmente se lee: *“COMISIONES: SI EL DEUDOR, entrara en mora, por este medio acepta cancelar la comisión de QUINCE CON 0/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA MÁS IVA (US\$15.00) por las gestiones de recuperación que el acreedor realice, pudiendo ser llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto a celular, correos electrónicos, envío de cartas, y cualquier otro medio que el acreedor escoja para el cobro de la cuota o cuotas en mora”*.

Es necesario considerar, que a la luz de lo establecido en la cláusula IX) del contrato suscrito por las partes, define que los cobros realizados al consumidor son porque cayó en mora, no podrían entenderse los mismos como una comisión, sino que son cobros por las gestiones de recuperación por parte de la proveedora debido que el consumidor se retrasó en los pagos.

**C.** Ahora bien, lo cierto es que tampoco en el presente procedimiento el consumidor ha demostrado fehacientemente lo expresado en la denuncia (fs.1) sobre los cobros indebidos

efectuados por la proveedora, pues en la misma acepta que se ha retrasado en el pago de los meses de septiembre y noviembre del año 2017, y en la reconstrucción del crédito realizado por el CSC, se indica que se retrasaba en el pago entre dos a veintinueve días.

Por lo que al realizar pagos posteriores a la fecha pactada, el consumidor no podría ponerse al día y siempre acarrearía una mora, aunado a los cargos que se estipulan en el contrato por gestiones de recuperación.

En definitiva, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar fehacientemente los alegatos planteados, particularmente en lo que concierne al cobro reclamado como indebido.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que las proveedoras GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., y GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”; por ello, se estima procedente

absolver a las proveedoras GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V. y GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., del referido ilícito jurídico; **razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.**

### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 12, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letras e), 47, 49, 83 letras b), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* documentación que presentó el licenciado (fs. 94-96, 100-102, y 116-137).
- b) *Téngase por agregado* escrito que presentó el señor (fs. 144).
- c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC: “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”.
- d) *Absuélvase* a la proveedora GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V., y GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., de la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), todos de la LPC, por los motivos desarrollados en el romano VII de esta resolución.
- e) *Tómese nota* en la Secretaría de este Tribunal del lugar y medios técnicos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada y el consumidor, para recibir actos de comunicación (fs. 93, 98, 139, 142, 143 y 144).
- f) *Notifíquese.*

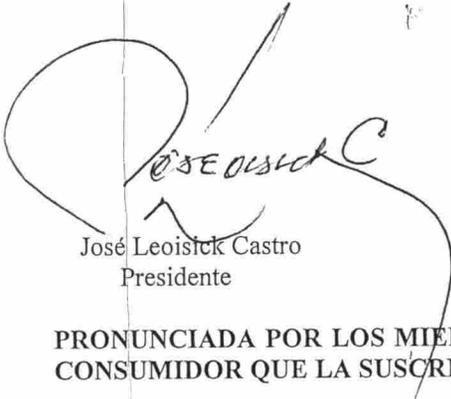
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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 de la Defensoría del Consumidor, 7ª. Calle

Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leoistick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

RG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

