

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 08/07/21 Hora: 11:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 977-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco Agrícola, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 27/05/2019, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que no está con el proceder de la proveedora denunciada, ya que en fecha 23/05/2019, le retuvieron de la pensión que el Instituto Salvadoreño del Seguro Social le deposita de forma mensual en su cuenta de ahorro, la cantidad de \$152.11 en concepto de DB-NOTA DE CARGO. Por ello, en fecha 27/05/2019, presentó su reclamo a la proveedora, instancia en la que le informaron que dicha cantidad se la retuvieron en concepto de mora por un día de atraso en el pago de una cuota del crédito otorgado a su hija, contrato en el cual firmó como fiadora, situación que no acepta, asegurando que nunca ha autorizado dicho descuento.</p> <p>En consecuencia, en fecha 27/05/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución, adjuntándose copia de la denuncia —folios 8-10—, a lo cual, en fecha 28/05/2019 —folio 11—, la denunciada mediante correo electrónico señaló, en esencia, que: (...) <i>Se ha verificado el contrato de crédito (adjunto) y ella aparece como fiadora y codeudora solidaria, en la página 11 se detalla que estamos autorizados para cargar en cualquier cuenta aperturada con el banco a nombre de cliente, fiadora y codeudora. Aclarando en dicho correo que: En la denuncia cliente manifiesta que se le aplicó el cargo con 1 día mora, pero verificando en sistema y en la fecha que fue aplicado el cargo la referencia tenía 27 días en mora.</i></p> <p>Posteriormente en fecha 11/06/2019 —folio 29—, 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 el acta de resultado de conciliación de folio 49. Aunado a ello, mediante el auto de rectificación de error material —folio 51— emitido por el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en fecha 15/07/2019, se resolvió que el nombre correcto colocado en las actas de conciliación de folios 45 y 49 es Banco Agrícola, S.A.</p> <p>En ese sentido, el 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 19/07/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

“(...) la Consumidora, solicita, que se investigue el caso y que el Banco antes descrito, deje sin efecto la retención de la cantidad de \$152.00, según lo describe en la presente denuncia, para poder retirarla de su cuenta de ahorros, y que suspendan de forma definitiva dichas retenciones (sic)”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 58 y 59—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”.*

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 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 falto 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 23/10/2020 —folios 62 y 63— se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco Agrícola, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que en virtud de lo regulado en el artículo 4 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, solicitó se dejara sin efecto el requerimiento de información financiera y tributaria realizado en la resolución de inicio por constar en registros públicos a los que el Tribunal puede tener acceso; y, que se aclarara, sobre la base del principio de buena fe —artículo 2 numeral 9 de la LPA— cuál fue la norma legal utilizada en la resolución de inicio a través de la cual se corre traslado a la misma para que presente su defensa en el plazo de 10 días hábiles; alegatos que fueron resueltos conforme a lo expuesto en la resolución de fecha 04/11/2020 —folios 69 y 70—, misma en la que se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

2. En ese orden, mediante el escrito de fecha 30/11/2020 —folios 75 y 76—, el referido apoderado de la proveedora Banco Agrícola, S.A. 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 78-98.

Aunado a ello, manifestó lo siguiente:

- Que con la certificación de testimonio de escritura pública de contrato de préstamo mercantil —celebrado entre Banco Agrícola, S.A. y la señora [redacted]—, se comprueba la relación contractual que existe entre la proveedora y la denunciante, señora [redacted] ya que es en dicho instrumento que la última compareció como fiadora y codeudora solidaria.
- Que en virtud de tales figuras —fiadora y codeudora solidaria—, conforme a lo regulado en el artículo 2108 del Código Civil, para gozar del beneficio de excusión es necesario que no exista la concurrencia de, entre otras, las siguientes condiciones: (i) que no se haya renunciado expresamente a dicho beneficio y, (ii) que el fiador no se haya constituido como codeudor solidario; por ello, afirma que en la relación acreedor-fiador y codeudor solidario, prevalecerán las reglas de la solidaridad pasiva, es decir, el acreedor podrá dirigirse directamente contra este sin la necesidad de dirigirse primero a los bienes del deudor principal, como lo sería en el caso de la relación acreedor-fiador mediante el beneficio de excusión.
- Que la denunciante, otorgó una autorización especial a la proveedora, consistente en la facultad de realizar cargos en cualquier cuenta de depósito que la señora [redacted]

tuviese aperturada con el Banco, cuando se incurriere en mora en el pago de cuotas correspondientes a dicho contrato, lo cual consta acreditado en las certificaciones que para tal efecto agrega al expediente su mandante.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 uno 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:

1. Fotocopia certificada de contrato de Préstamo Mercantil asignado al número con terminación ***** con fecha de firma del 26/02/2009, celebrado entre la proveedora Banco Agrícola, S.A. —denominado el Banco acreedor— y la señora —denominada la Deudora— (folios 78-85), en el que consta:

(i) **Cláusulas I) MONTO y II) DESTINO:** que la señora recibió de la proveedora —en calidad de préstamo mercantil— el monto de \$15,000.00, suma que sería destinada para consolidación de deudas productivas.

(ii) **Cláusulas III) PLAZO y IV) FORMA DE PAGO:** la deudora se obligó a pagar la expresada suma al Banco en el plazo de DOCE AÑOS contados a partir de la fecha de firma —con vencimiento al día 26/02/2021—, a través de 143 cuotas de \$218.48 cada una, que comprenderán: pago de intereses, abono a capital, seguro de vida, y recargo por servicio, más el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y recargo por servicio; y, una última cuota por: el saldo más intereses, seguro y recargo por servicio al vencimiento de plazo, pagaderas los días 26 de cada uno de los meses comprendidos en el plazo.

(iii) **Cláusula V) INTERESES:** el crédito devengaría el interés del 12% anual sobre saldos pagaderos mensualmente y ajustables a opción del Banco, tasa de interés que se ajustaría quincenalmente a opción del Banco el día 1 y 15 de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo, manteniendo un diferencial máximo de 10% arriba o abajo con relación a la tasa de referencia publicada por el Banco. Asimismo, se pactó que en caso de mora, se aumentarían cinco puntos arriba de la tasa vigente y se calcularía sobre saldos en mora.

(iv) **Cláusula VI) LUGAR E IMPUTACIÓN DE PAGOS:** los pagos serían realizados en la ciudad de San Salvador, en las oficinas principales del Banco o en cualquiera de sus Agencias, y se imputará primero a intereses, y el saldo, si lo hubiere, a capital.

(v) **Cláusula XI) GARANTÍAS letra c) FIADORA Y CODEUDORA SOLIDARIA:** *Está también presente en este acto desde su inicio, la señora* ~
conocida como ~ (...); y ME

DICE: Que está enterada de los términos de este instrumento y que con ese conocimiento, se constituye FIADORA Y CODEUDORA SOLIDARIA de las obligaciones contraídas por la señora

a favor del Banco, renunciado al derecho de apelar del decreto de embargo y de las demás resoluciones del juicio mercantil ejecutivo y de sus incidentes, lo mismo que al beneficio de excusión de bienes y señala la ciudad de San Salvador y/o Santa Tecla, como su domicilio especial, para los efectos legales procedentes (El resaltado es nuestro).

(vi) **Cláusula XIV) AUTORIZACIÓN ESPECIAL:** *Sin perjuicio de la obligación de la deudora y la fiadora y codeudora solidaria de pagar el presente crédito, en cualquiera de las agencias del Banco,*

tal como se estipula en el presente contrato. La deudora y fiadora y codeudora solidaria autorizan al Banco para que en cumplimiento de esta obligación, si éste así lo dispone, carguen mensualmente en su cuenta de ahorro, número ***** la cantidad de DOSCIENTOS DIECIOCHO DOLARES CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA cada una, que comprende el saldo de capital adeudado, intereses, comisiones, recargos, seguros y demás accesorios bajo los términos establecidos en el presente contrato. También autorizan al Banco para que, en caso de mora, de variabilidad de los intereses, comisiones, recargos, o seguros, según sea el caso, o cuando tengan que pagarse los gastos y/o cargos contemplados en la presente escritura, puedan cargar en la cuenta citada o en cualquiera de las cuentas de depósitos aperturadas en el Banco, el Monto total de las cuotas de este crédito o las cuotas en mora ó los gastos y/o cargos ya antes mencionados. (El resaltado es nuestro)

2. Certificación de estado de cuenta del préstamo asignado a la referencia con terminación en ***** , perteneciente a la señora emitido por la Gerencia de Requerimientos Institucionales del Banco Agrícola, S.A. en fecha 25/11/2020 —folios 86-96—, en el que se desglosa el comportamiento de pago de la señora en relación al cumplimiento de sus obligaciones crediticias, correspondientes al período del 27/03/2009 al 29/11/2019; así como el abono aplicado a dicho crédito, por la cantidad de \$152.11, en fecha 23/05/2019.

3. Certificación de estado de cuenta ahorro dólares número **** asignada a la consumidora denunciante, la señora emitido por la Gerencia de Requerimientos Institucionales del Banco Agrícola, S.A. —folio 97—, mediante el cual se acreditó el cargo efectuado por la proveedora en fecha 23/05/2019, por el monto de \$152.11 bajo el concepto de **DB- NOTA DE CARGO**.

4. Certificación emitida por el Jefe de Cobro Hipotecario del Banco Agrícola, S.A. en fecha 26/11/2020 —folio 98— con el cual acreditó que conforme a sus controles, la señora —al momento que efectuaron el cargo objeto de reclamo— tenía 27 días de mora en su crédito bajo referencia *****

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 Banco Agrícola, S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número ***** que posee la misma con la referida proveedora, el cual no fue previamente autorizado o solicitado 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”.

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.

Así, en relación a los hechos denunciados, es menester establecer lo siguiente:

- El **fiador** es la persona que presta una fianza, con lo cual, correrá el riesgo de la obligación de otra persona, pudiendo tener que responder con ella por el incumplimiento, digamos que sería el segundo deudor después del principal.¹
- Por su parte, el **codeudor** como su nombre lo indica, es un deudor, pero en solidaridad frente al acreedor, de modo que *el codeudor se compromete solidariamente frente al acreedor a responder por la totalidad de la obligación*. Es decir que, para el acreedor el codeudor es un deudor más, y para él no existe un deudor principal, sino dos deudores principales que se comprometieron a responder por la deuda.²
- **Obligación:** vínculo jurídico entre dos personas determinadas –deudor y acreedor–, en virtud del cual la primera se encuentra en la necesidad jurídica de dar, hacer o no hacer algo en favor de la segunda.³
- **Obligaciones solidarias:** son aquellas en que debiéndose un objeto divisible y habiendo pluralidad de acreedores o de deudores, o pluralidad de ambos, cada acreedor puede exigir la totalidad de la obligación a cualquiera de los codeudores y cada deudor está obligado a la totalidad de la deuda, de modo que, cumplida así la obligación, ella se extingue.⁴
- **Solidaridad pasiva:** Existen varios deudores, y el acreedor puede demandar la totalidad del crédito a cualquiera de ellos, extinguiéndose la obligación respecto de todos.⁵
- El **beneficio de excusión o de orden**, que presupone el incumplimiento del deudor, supone que el fiador no puede ser compelido al pago mientras queden en el patrimonio del deudor bienes bastantes para hacer frente a la deuda.⁶

Finalmente, es importante referirnos a lo dispuesto en el Código Civil, específicamente a lo regulado en:

- **Artículo 1382:** *En general, cuando se ha contraído por muchas personas o para con muchas, la obligación de una cosa divisible, cada uno de los deudores, en el primer caso,*

¹ <https://www.billin.net/glosario/definicion-fiador/>

² <https://www.gerencie.com/codeudor-o-fiador.html>

³ Ramos Pazos, René. De las obligaciones. Resumen. Capítulo Primero. Conceptos Generales.

⁴ Ramos Pazos, René. De las obligaciones. Resumen. Capítulo Primero. Conceptos Generales.

⁵ Ramos Pazos, René. De las obligaciones. Resumen. Capítulo Primero. Conceptos Generales.

⁶ <https://www.mundojuridico.info/renuncia-al-beneficio-de-excusion-y-division-en-la-fianza/>

es obligado solamente a su parte o cuota en la deuda, y cada uno de los acreedores, en el segundo, sólo tiene derecho para demandar su parte o cuota en el crédito.

Pero en virtud de la convención, del testamento o de la ley, puede exigirse a cada uno de los deudores o por cada uno de los acreedores el total de la deuda, y entonces la obligación es *solidaria o in sólidum*. El resaltado es nuestro.

- **Artículo 2107:** *El fiador reconvenido goza del beneficio de excusión, en virtud del cual podrá exigir que antes de proceder contra él se persiga la deuda en los bienes del deudor principal, y en las hipotecas o prendas prestadas por éste para la seguridad de la misma deuda.*
- **Artículo 2108:** *Para gozar del beneficio de excusión son necesarias las condiciones siguientes: (...) 2° Que el fiador no se haya obligado como codeudor solidario; (...).* 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 Banco Agrícola, S.A. ofreció prestar un servicio financiero a la señora _____, mediante el Contrato de Préstamo Mercantil asignado a la referencia ***** , a través del cual la referida señora, recibió el monto de \$15,000.00, pagadero en el plazo de 12 años contados a partir de la fecha de firma, mediante 143 cuotas de \$218.48 cada una, cuyo resto de condiciones constan establecidas de folios 78-85.
- La consumidora denunciante, la señora _____ conforme a lo estipulado en la **Cláusula XI) GARANTÍAS** del referido contrato, se constituyó *fiadora y codeudora solidaria* de las obligaciones contraídas por la señora _____ a favor del Banco Agrícola, *renunciando* al derecho de apelar del decreto de embargo y de las demás resoluciones del juicio mercantil ejecutivo y de sus incidentes, lo mismo que *al beneficio de excusión de bienes*.
- La consumidora denunciante, la señora _____ autorizó a Banco Agrícola, S.A. para que, *en caso de mora* —entre otros supuestos— pudiera cargar en cualquiera de las cuentas de depósitos aperturadas en el Banco, el monto

total de las cuotas del crédito o las cuotas en mora ó los gastos y/o cargos referidos en el contrato, tal como se consigna en la **Cláusula XIV) AUTORIZACIÓN ESPECIAL** del contrato de préstamo mercantil.

- La señora _____, reflejó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato de préstamo mercantil asignado a la referencia ***** , tal como consta en las certificaciones de folios 86-98, el cual refleja que los pagos no siempre fueron efectuados en la fecha que correspondía conforme a lo pactado en el contrato —**Cláusulas III) PLAZO y IV) FORMA DE PAGO**—, es decir, los días 26 de cada uno de los meses comprendidos en el plazo del contrato.
- La proveedora Banco Agrícola, S.A. ofreció prestar un servicio financiero a la señora _____, mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación *****
- La proveedora Banco Agrícola, S.A. efectuó un cargo a la cuenta de ahorro de la consumidora denunciante _____ con terminación en número ***** por un monto total de **\$152.11** en fecha 23/05/2019, conforme a lo estipulado en la certificación de folio 96.

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 denunciante, el saldo de \$152.11 que correspondía a 27 días de mora que tenía la señora _____

_____ en su contrato de préstamo mercantil asignado a la referencia ***** contrato en el cual la señora _____ compareció como fiadora y codeudora solidaria; 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 que la proveedora Banco Agrícola, 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:**

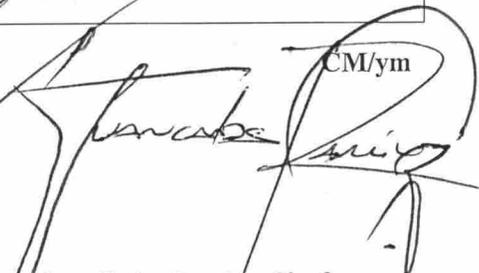
- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco Agrícola, S.A. a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 30/11/2020 —folios 75-77—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 78-98.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Banco Agrícola, 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.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

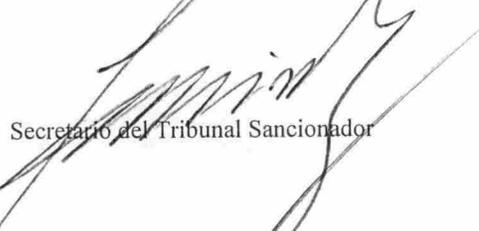
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	


 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