

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/01/23 Hora: 11:56 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 956-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco de América Central, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/03/19, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que es titular de una tarjeta de crédito con terminación en número _____ manifestando que en fecha 05/03/19, se avocó al Banco de América Central sucursal Roosevelt para presentar un escrito con base al artículo 14 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito por medio del cual solicitaba la terminación del contrato de la tarjeta de crédito, sin embargo, no le quisieron recibir el escrito, agrega que la remitieron a un teléfono por medio del cual le dieron un número de gestión 118176.</p> <p>Finalmente, indicó que no ha recibido copia del referido contrato, que al consultar no le informan la razón de la denegatoria de la cancelación y que no le han recibido su escrito.</p> <p>En fecha 27/03/19, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le 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 9 y 10—; posteriormente en fecha 09/04/19 —folio 11—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 19), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia conciliatoria, estableciendo la sesión para el día 25/05/19, notificando a la proveedora en fecha 16/05/19 (fs. 21); sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de ambas partes, tal como consta en el acta de suspensión de audiencia de conciliación de folios 24.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 09/07/19.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p><i>“Parte consumidora pide que el proveedor se de por notificado de la solicitud de cancelación de la tarjeta de crédito en base al Art, 14 de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito, se recibida la tarjeta</i></p>			

y de la terminación de la relación contractual, el saldo pendiente de pago expresa será pagado por medio de las condiciones establecidas en el contrato. Todo lo anterior el Art. 41 h) de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito y 18 k), 19 e) y 44 e) de la LPC (sic)".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 31-33—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 41 letra h) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC—.

El artículo referido de la LSTC, tipifica como infracción muy grave: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: h) El incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 10, 14, 25, 26, 55 y 56, todos de la presente Ley (...)"*.

El incumplimiento, se relaciona a que, por voluntad propia, el titular del servicio (tarjetahabiente) y por lo estipulado en la Ley especial, podrá solicitar la terminación de la relación contractual, fundamentando su petición por escrito, consecuentemente adquiere estricto cumplimiento por parte de la proveedora recibir la solicitud, acusando de recibido toda petición formulada por la parte consumidora, conforme a derecho y con fundamento en las leyes especiales que motivan dichas actuaciones.

Es importante destacar que, para la configuración del incumplimiento a la obligación del artículo 41 letra h) de la LSTC, se debe reconocer la relación jurídica que conlleva el artículo 14 de la misma normativa —Terminación de la Relación Contractual—, por medio del cual le reconoce a los tarjetahabientes el derecho de solicitar la terminación del contrato, conforme a lo siguiente: *"Por voluntad propia o por la causal definida en el artículo 9 de la presente Ley, el titular podrá solicitar la terminación de la relación contractual comunicando por escrito su voluntad al emisor o coemisor, en cuyo caso la entidad emisora o coemisora deberá en el acto acusar de recibo dicho documento y entregar una constancia del saldo de la cuenta a la fecha. Los efectos jurídicos provenientes del contrato en ese momento cesarán, siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar. En el caso que exista saldo a cargo del titular, éste deberá cancelarse según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se haya pactado con el emisor o coemisor durante los plazos que faltaren para la terminación del contrato, por consiguiente, el emisor o coemisor quedará inhibido de hacer nuevos cargos por el uso de la tarjeta de crédito, salvo las operaciones en curso pendientes de aplicar. Dicha tarjeta de crédito quedará inhabilitada. Una vez cancelado el saldo pendiente adeudado, será obligación del emisor o coemisor, entregar en forma física o electrónica, a más tardar en veinticuatro horas la cancelación de la tarjeta; y el finiquito y los documentos de obligación suscritos por el deudor, a más tardar en los cinco días hábiles siguientes a dicha cancelación, los cuales serán extendidos de forma gratuita",* los efectos jurídicos provenientes de dicha relación contractual dejarán de surtir efecto,

siempre y cuando esté libre de obligación, es decir cuando se haya pagado la totalidad del saldo adeudado.

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

En síntesis, el carácter del incumplimiento que cita el artículo 41 letra h) en relación al artículo 14 de la LSTC, se fundamenta en el hecho que por voluntad propia, los tarjetahabientes tienen derecho a solicitar la terminación del contrato, siempre y cuando se cumpla con lo estipulado en la ley especial en cuanto se refiere a realizar la petición del cese de la relación contractual por escrito, acusándose de recibido el proveedor, y si existieren saldos pendientes en la cuenta, se deberá cancelar lo adeudado según lo convenido en el contrato u otras condiciones pactadas previamente entre las partes, entregando el respectivo finiquito como obligación de la parte proveedora en el precitado periodo prescrito por la ley.

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 26/04/22 —folios 37-43— se recibió escrito firmado por el licenciado

, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco de América Central, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando que no son cierto los hechos vertidos en la denuncia. En su escrito manifiesta que en caso de abrirse a prueba el presente procedimiento sancionatorio, ofrecerá los siguientes medios de prueba: a) documento de contrato de apertura de crédito celebrado entre su poderdante y la consumidora, el cual dio motivo a la emisión de la tarjeta de crédito

, b) certificación de estados de cuenta pendientes de pago a la fecha de la solicitud de terminación de tarjeta fecha 05/03/19, c) documento de cancelación de la tarjeta de crédito luego de solicitarla, d) finiquito disponible para la señora _____ luego de haber pagado todas sus obligaciones con la proveedora. Alega que no se le ha vulnerado ningún derecho ni se le impide terminar el contrato de tarjeta de crédito con su poderdante; el mismo mes en que ella solicitó la terminación, la tarjeta de crédito dejó de estar activa, el contrato no se le devolvió en virtud de adeudar saldos aun a esa fecha, tal como se evidencia con los estados de cuenta. Manifiesta que posterior a los pagos, su poderdante ha puesto a disposición de la consumidora el contrato y su finiquito. Finalmente argumenta la figura de la caducidad del presente procedimiento sancionatorio —argumentos que ya fueron desarrollados y contestados ampliamente en resolución de apertura a pruebas (fs.44 y 45)—.

Asimismo, en fecha 16/11/22, por medio de conducto oficial interno se recibió escrito (fs.49-66), presentado por el apoderado de la proveedora, respondiendo el termino probatorio, en su escrito ratifica lo expresado en su escrito precitado, en el cual manifiesta que con dicha prueba documental se demostrara que su mandante no ha cometido infracción a la ley ni a ninguna cláusula contractual. Además, ofrece los siguientes medios de prueba: a) Contrato de apertura de crédito, b) carta solicitando terminación del contrato, c) estados de cuenta, d) terminación de la tarjeta de crédito y terminación del contrato y e) finiquito; en conclusión manifiesta el apoderado de la proveedora denunciada que su poderdante dejó sin efecto el uso de su tarjeta de crédito desde la fecha en que solicitó la cancelación la señora _____ que dicha señora adeudaba dineros a la proveedora, razón por la cual en marzo de 2019 no se le podía por terminado el contrato. Finalmente, manifiesta que en septiembre de 2019 cuando la señora _____ ya no adeudaba nada a su poderdante, se le emitió el finiquito del contrato, el cual está a su disposición.

Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la caducidad del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la fase de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

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 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” (resaltados son propios).

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” (resaltados son propios).*

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 41 letra h) de la LSTC.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación

base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

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

1. Fotocopia confrontada de estado de cuenta de la tarjeta de crédito , emitido por la proveedora, a favor de la señora de fecha 13/02/19 (fs.3).
2. Fotocopia confrontada de carta solicitando la terminación del contrato de tarjeta de crédito (fs.4), emitida por la consumidora, y dirigida a la proveedora Banco de América Central, S.A.
3. Fotocopia confrontada de contrato de apertura de línea de crédito rotativa para la emisión y uso de tarjetas de crédito, suscrito entre la proveedora y la consumidora (fs.54-55).
4. Certificación de estados de cuenta de la tarjeta de crédito , extendida por el jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de la proveedora Banco de América Central, S.A. (fs. 56-64).
5. Certificación de terminación de tarjeta de crédito y terminación del contrato, extendida por la Líder de Protección al Consumidor del Banco de América Central, S.A. (fs. 65).
6. Finiquito extendido por la proveedora Banco de América Central, S.A., a favor de la señora

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama que se avocó a la sucursal de la proveedora denunciada para poder presentar escrito solicitando la terminación del contrato de una tarjeta de crédito suscrito por la proveedora *Banco de América Central, S.A.*; haciendo valer su derecho conforme al artículo 14 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, pero que, al no recibirle su escrito, se podría configurar la infracción descrita en el artículo 41 letra h) de la misma ley.

En este tipo de contratos, intervienen *el acreditante* —banco o proveedora denunciada— y *el acreditado* —cliente o consumidor denunciante—; en donde, el primero de ellos se obliga a poner una suma de dinero a disposición del segundo, o a contraer por este último una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubieren estipulado.

Ahora bien, es importante mencionar, que:

- No obstante, las aperturas de crédito están reguladas en el Código de Comercio y la Ley de Bancos —en adelante L.B.— vigente desde el 08/10/1999, incorporó en el artículo 51 letra p), la *emisión de tarjetas de crédito*, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.
- Que, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: *“el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito”*, que incluye *“contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito”*; y *“consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema”*.

Por ello, de acuerdo con los servicios reclamados por la denunciante y al respectivo contrato, correspondería aplicar la LSTC como ley especial en la materia.

En ese sentido, de conformidad con los artículos 5, 6, 14, 25, 26, 55, 56 y artículo 41 letra h) de la LSTC, y según lo contratado con la proveedora Banco de América Central, S.A., ambas suscribieron un contrato de tarjeta de crédito , por medio de la cual, la consumidora tenía la facultad de hacer compras de bienes en los supermercados afiliados favoritos; quedando facultada la proveedora denunciada, para cargar a la cuenta principal de la misma, los importes de los productos *adquiridos conforme a las autorizaciones de pago suscritas por los tarjetahabientes*, o incluso, que hayan sido aceptadas por cualquier otro medio conforme al contrato, cuando se trata de operaciones en las que no existe presencia física de la tarjeta.

Por otra parte, el artículo 14 de la LSTC, establece la terminación contractual de los tarjetahabientes de renunciar por voluntad propia, solicitando por escrito al emisor o coemisor, este último acusando de recibido de dicha solicitud, cesando los efectos jurídicos del contrato, siempre y cuando no existan saldos pendientes. Lo anterior guarda relación con lo establecido en el artículo 9 de la ley en comento.

El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar la cancelación de la tarjeta de crédito y el finiquito respectivo —cuando no existan saldos pendientes—, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes a la solicitud de renuncia del contrato del tarjetahabiente.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso se ha acreditado que si bien es cierto la proveedora no acusó de recibida la solicitud formulada por la consumidora, es evidente que se generó una gestión para realizar la cancelación de la cuenta de la tarjeta de crédito, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo frente a los elementos probatorios que constan agregados al expediente, existe la certeza que:

- La proveedora Banco de América Central, S.A., otorgó una línea de crédito a la consumidora denunciante, mediante el uso de una tarjeta de crédito tipo

dicho contrato se emitió para la adquisición de ciertos productos en establecimientos afiliados al sistema de tarjetas de crédito; como compra de cuotas en comercios autorizados, descuentos y promociones en la línea *Cliente Bac Credomatic* (fs.53-55).

- La consumidora solicitó la terminación del contrato de su tarjeta de crédito por medio de carta escrita, dirigida a la proveedora Banco de América Central, S.A., en fecha 05/03/19 (fs.4), en la cual recibió el número de gestión 118176, dando como resultado la cancelación de la misma en la fecha descrita (fs.65).
- Consta en este expediente estados de cuenta de la tarjeta de crédito por medio de los cuales se puede observar los saldos adeudados por la consumidora, específicamente en el mes de marzo de 2019, así como los pagos realizados posteriores a esa fecha (fs.56-64).
- Se tiene por agregado el documento certificado de fecha 15/11/22 donde se estipula la terminación de la tarjeta de crédito y la terminación del contrato, en donde la proveedora accede a la terminación de uso de la tarjeta de crédito, expresada en virtud de la solicitud de la titular señora, dicha solicitud fue generada en fecha 05/03/19, quedando la tarjeta en mención fuera de uso para la consumidora (fs.65).
- Y se tiene el finiquito extendido por la proveedora, a favor de la consumidora por medio del cual se refleja que la señora ha cancelado las cuotas de extrafinanciamiento que le otorgó la proveedora (fs.66).

En conclusión, y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que la proveedora denunciada, pese a que no recibió físicamente la solicitud de cancelación del contrato efectuada por la consumidora, ha quedado evidenciado que dicha tarjeta de crédito fue cancelada según gestión de cancelación en el sistema informático interno de la proveedora, lo que demuestra otra forma de inhabilitar dicha tarjeta de crédito en la relación contractual, derivado de la misma petición efectuada por la denunciante.

En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento en la relación contractual, por lo que es procedente *absolver* a la denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 41 letra h) de la LSTC, en relación al artículo 14 de la misma ley.

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”* (resaltados son propios).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar una conducta ilícita por parte de la proveedora, puesto que con la documentación incorporada al presente expediente de mérito, logró desvirtuar la presunción legal del artículo 112 de la LPC, que operaba en su contra, siendo procedente *absolver* a BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 41 letra h) de la LSTC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora

razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 14 y 41 letra h) y 45 de la LSTC, artículos 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por recibido el escrito* presentado por la proveedora a través de su apoderado y documentación anexa (fs. 49-66).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 41 letra h) de la LSTC, que consigna: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: h) El incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 10, 14, 25, 26, 55 y 56, todos de la presente Ley (...)”*, en relación al artículo 14 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora

- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 41 letra h) de la LSTC, por: "h) *El incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 10, 14, 25, 26, 55 y 56, todos de la presente Ley (...)*", en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII 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

Jose Luis Castro
 José Leobisick Castro
 Presidente

Pablo José Zelata Meléndez
 Pablo José Zelata Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

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

EV/MP

[Signature]
 Secretario del Tribunal Sancionador