

Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se eliminan los datos personales de las partes intervinientes en el presente procedimiento administrativo sancionador, así como la información confidencial, de acuerdo a los arts. 6 literales "a", "f", 24 de la LAIP y la sentencia 21-20-RA-SCA, por lo que, se ha procedido a su protección en el este expediente.

SS0899/2020



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

SEÑORES TRIBUNAL SANCCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:

RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, actuando en mi calidad de Presidente de la Defensoría del Consumidor, EXPONGO:

### I. Legitimación de parte para obrar e inicio del procedimiento

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 143 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), el procedimiento sancionatorio iniciará por denuncia escrita de la Presidencia de la Defensoría, al tener conocimiento de una infracción por cualquier medio.

En razón de la emergencia mundial del coronavirus COVID-19 y por sus posibles implicaciones en la salud y economía de nuestro país, se realizó inspección en establecimiento propiedad de la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., en cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección que establece el artículo 58 literal f) de la LPC, y atendiendo a aviso de infracción recibido por medio de red social Twitter, en la que un consumidor manifestó que: "en las fotografías se demuestra el recargo por pago con tarjeta. Disfrazado como <<booking fee>>, ese cargo no aparece si se paga en efectivo, como se demuestra en la segunda imagen, viola los derechos del colectivo de consumidores que paga con tarjeta", adjuntando 2 ordenes procesadas en ambas formas de pago, según consta en folios 2 y 3 de esta denuncia.

### II. Conducta observada

Por ello, el día once de mayo del año dos mil veinte, a las diecisiete horas con veinticinco minutos, se realizó inspección en el establecimiento identificado como "Hugo Technologies", ubicado en \_\_\_\_\_, municipio y departamento de \_\_\_\_\_, propiedad de la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V.

Se redactó acta en presencia de \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ del referido establecimiento, y los delegados de esta Defensoría:

Durante la inspección, se le consultó a la persona que atendió sobre el aviso de infracción antes referido, a lo cual manifestó que el *booking fee* se cobraba en las dos formas de pago (que son: en efectivo y con tarjeta de crédito), aproximadamente desde el mes de febrero de dos mil diecinueve. Indicó que este pago era utilizado para el mantenimiento de la plataforma y para cubrir el costo del servicio de atención al cliente.

Asimismo, explicó que el problema que se dio con el consumidor se debió a un error en la plataforma, y que por tal motivo se decidió eliminar el cobro del *booking fee*, hasta que se determine cuál fue la falla de la plataforma. Después de resolver dicha falla, el cobro del mismo se hará en ambas formas de pago, como siempre se ha hecho.

Durante la inspección se hizo entrega de dos reportes de orden: uno con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo, los cuales corren agregados a folios 4 y 5 de esta denuncia. Asimismo, se entregó un documento conformado por cuatro folios útiles, consistente en los términos y condiciones del servicio, según se detallan en la página web de la proveedora de folios 6 al 9 de esta denuncia.

Toda esta documentación se entregó debidamente firmada por la persona que atendió a los delegados de esta Defensoría.

### III. Disposiciones legales que se consideran infringidas

#### a) Respecto al aumento de precio por compras con tarjetas de crédito

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 2º de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito –en lo subsiguiente LSTC–, y el artículo 143 literal d) de la LPC, el procedimiento sancionatorio iniciará por denuncia escrita del Presidente de la Defensoría, al tener conocimiento de una infracción por cualquier medio, es así que se realizó inspección a fin de determinar el cumplimiento a la normativa vigente en materia de tarjetas de crédito.

Es así que el Legislador consideró necesario y oportuno que la Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador, fuera competente en casos como el presente, aplicando las sanciones de la LSTC, de conformidad a los procedimientos establecidos en la LPC, en virtud de las reformas al artículo 52 de la LSTC, vigente mediante el Decreto Legislativo 552, publicado en el Diario Oficial N° 10, Tomo 390, de fecha 14 de enero de 2011.

Según consta en folios 2 y 3 de esta denuncia, la proveedora está efectuando un cobro por pago con tarjeta de crédito equivalente a \$0.27 centavos de Dólar por servicio de <<booking fee>>, cobro que no aparece si se cancela en efectivo, aumentando de esa forma el costo del servicio a los consumidores que cancelan con tarjetas de crédito, violando así los derechos del colectivo de consumidores que utilizan esa forma de pago.

En consecuencia, la práctica señalada denota un claro incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 literal d) de la LSTC, que establece la prohibición de: *"No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo"*. Al aplicar cualquier tipo de cargo, bajo el concepto que sea, deriva en un incremento en el precio del bien, resultando en perjuicio económico para los consumidores y configurándose la conducta infractora descrita por el Legislador.

En este caso, se ha acreditado por medio del acta de inspección y las ordenes procesadas de folios 2 y 3 de esta denuncia que en el establecimiento denominado "Hugo Technologies", propiedad de la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., se aumenta el precio aplicando un cobro adicional por compras con tarjeta de crédito en concepto de <<booking fee>>, en contravención al artículo 35 literal d) de la LSTC, configurándose la infracción que conforme al artículo 40, letra d), de la misma Ley, es calificada como grave, dando lugar a la sanción establecida en el artículo 44 del referido cuerpo normativo.

#### b) Cobro de recargos por servicios inherentes al contrato

Según consta en el acta de inspección, la persona que atendió a los delegados de esta Defensoría, manifestó que el *booking fee* se cobraba en las dos formas de pago (que son: en efectivo y con tarjeta de crédito), aproximadamente desde el mes de febrero de 2019. Indicó además que este pago era utilizado para el mantenimiento de la plataforma y para cubrir el costo del servicio de atención al cliente, entregando de dos reportes de orden: uno con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo, los cuales corren agregados a folios 4 y 5 de esta denuncia.

De conformidad con el artículo 12-A de la LPC, sólo podrán cobrarse aquellas comisiones o recargos que estén identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor *y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor*. El inciso 2º de la citada disposición aclara que se entenderá por servicio inherente aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

En el presente caso, según se advierte de la documentación recibida durante la inspección, el cargo denominado *booking fee* no consta por escrito en los términos y condiciones publicados por la proveedora en su página web, según se prueba en folios de folios 6 al 9 de esta denuncia. Asimismo, según lo manifestado por el del establecimiento, dicho cobro tiene por finalidad el mantenimiento de la plataforma y la cobertura del costo del servicio de atención al cliente.

Al respecto, debe considerarse que Hugo Technologies, S.A. de C.V. se dedica a la entrega a domicilio de servicios o bienes (tales como de comida, medicamentos, tickets y artículos de venta en supermercados, entre otros) a solicitud del cliente. Dicha solicitud es realizada por medio de una plataforma digital (aplicaciones móviles o página web), el cual tiene un costo por el servicio prestado o la entrega de los mismos.

En ese sentido, carece de fundamento que la proveedora aduzca un cobro adicional por el mantenimiento de la plataforma, si ésta constituye el medio *sine qua non* para la realización de las contrataciones (esto es: *sin dicha plataforma no podría solicitarse el servicio*)., por lo tanto el buen funcionamiento de la misma es su obligación, en consecuencia, dicho cobro es inherente al objeto del contrato y además, dicho cobro no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, sino más bien el cobro es en beneficio del mismo proveedor.

Por otra parte, el servicio de atención al cliente constituye parte integrante del giro comercial de la proveedora, por cuanto forma parte de la logística imprescindible para atender los reclamos y pedidos efectuados por los consumidores. En ese sentido, tanto el mantenimiento de la plataforma como el servicio de atención al cliente deben entenderse como inherentes al objeto del contrato, puesto que, sin ellos, estos últimos no podrían llevarse a cabo y además, dicho cobro no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor.

En consecuencia, la proveedora contraviene el artículo 12-A de la LPC al establecer el cobro previamente expuesto, sin que conste por escrito en los términos y condiciones de la contratación, siendo inherente al objeto del contrato y además, dicho cobro no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, infracción que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 letra d) de la LPC es catalogada como muy grave

#### IV. Sobre la determinación de la sanción

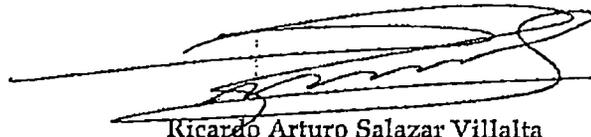
En este caso se ha acreditado por medio de la documentación relacionada que la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., propietaria del establecimiento "Hugo Technologies", realizó aumento en el precio del producto o servicio aplicando un cargo adicional por compras con tarjeta de crédito en contravención al artículo 35 literal d) de la LSTC, configurándose la infracción que conforme al artículo 40, letra d), de la misma Ley, es calificada como grave, dando lugar a la sanción establecida en el artículo 44 del referido cuerpo normativo. Asimismo, realizó cobros por servicios inherentes al contrato en contravención al artículo 12-A de la LPC, dando lugar a la infracción establecida en el artículo 44 literal d) del mismo cuerpo legal, la cual se califica como muy grave.

Por las circunstancias antes descritas, el suscrito Presidente de la Defensoría del Consumidor formula la presente DENUNCIA, a fin que el Tribunal Sancionador determine, previo el trámite de ley, si se configuran las conductas denunciadas y si es procedente imponer las sanciones correspondientes.

Para tal efecto agrego a la presente denuncia el expediente SS0899/2020, conformado por 9 folios útiles que contienen: el acta original de inspección, 2 reportes de orden presentados por el consumidor uno con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo con el que se comprueba el aumento de precio con tarjeta de crédito; 2 reportes de orden presentados por la persona que atendió a los delegados de esta Defensoría uno con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo así como un documento conformado por cuatro folios útiles, consistente en los términos y condiciones del servicio, según se detallan en la página web de la proveedora. Tanto los reportes de orden presentados por la proveedora como el documento de términos y condiciones se encuentran debidamente firmados por la persona que atendió a los delegados.

Los actos de comunicación a la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., pueden realizarse en: \_\_\_\_\_, municipio y departamento de \_\_\_\_\_

Antiguo Cuscatlán, a los veintiséis días del mes de mayo del año dos mil veinte.



Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



/ml

*Conducta oficial interno SS 0899/2020 con 11 folios.*

6 MAY 2020 10:00 AM

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR



ACTA N°  
**0000899**  
 (Información a ser completada en oficina)

GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
 UNÁMONOS PARA CRECER

**ACTA DE INSPECCIÓN GENERAL**

En San Salvador Departamento de San Salvador a las  
diecisiete horas y veinticinco minutos, del día  
once de mayo de año dos mil veinte  
 Constituidos los delegados de la Defensoría del Consumidor.

quienes nos identificamos por medio de nuestro carné y credencial emitida por el (la) Presidente(a)  
 de la Defensoría del Consumidor según acuerdo número cientos ocho  
 suscrito en fecha  
trece de diciembre de dos mil diecinueve y  
 acuerdo número - suscrito  
 en fecha -  
 en el establecimiento Hugo Technologies

situado en la dirección -  
 propiedad de Hugo Technologies, S.A. de C.V.  
 con dirección en -

Los delegados fuimos atendidos por -  
 quien manifestó ser -  
 y sí se identificó por medio de su documento único de identidad número

a quien explicamos el motivo de nuestra visita la cual consiste en: verificar aviso de in-  
fracción, recibido por medio de la red social Twitter, en  
la que un consumidor manifiesta lo siguiente: "en las foto-

gracias se demuestra el recargo por pago con tarjeta. Dispara-  
zado como "Booking fee.", ese cargo no aparezca si se pa-  
ga en efectivo, como se demuestra en la segunda imagen,  
"viola los derechos del colectivo de consumidoras que paga  
con tarjeta"; presentes en el establecimiento, antes pro-  
cedimos a consultar sobre lo anteriormente descrito, a  
lo que manifestó la persona que nos atendió, que el  
Booking fee, se cobraba en las dos formas de pago que  
son en efectivo y con tarjeta de crédito, aproxima-  
damante desde el mes de febrero del dos mil diecinueve,  
y que este pago era utilizado para el mantenimiento de  
la plataforma y cubrir el costo del servicio de atención  
al cliente. Asimismo nos explicó que el problema que  
se dio con el consumidor, se debió a un error en la pla-  
taforma, por tal motivo se decidió eliminar el cobro de  
Booking fee, hasta que se determine cual fue la falla de  
la plataforma, y después de resolver dicha falla, el cobro de  
Booking fee, se hará en ambas formas de pago como siempre  
se ha estado haciendo. Se anexan dos reportes de orden,  
uno con cobro con tarjeta de crédito y uno con efectivo;  
cuatro impresiones de los términos y condiciones, que se  
de tallan en la página web de la aplicación de bienestar,  
firmadas. Y no habiendo más que hacer constar, se procedió  
a dar lectura de la presente, al señor  
a quien se le deja y recibe copia de la misma, y para  
constancia firma junto con los delegados, ratificando su  
contenido.

Delegada

Delegado

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
Cualquier consulta sobre nuestro trabajo  
Contáctenos al: 910

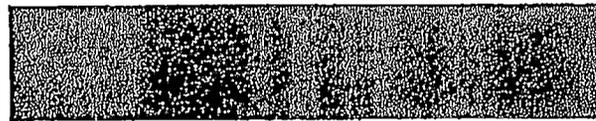
Acta N°0899/2020

Fecha: 11/05/2020

Nombre del establecimiento: Hugo Technologies

Municipio: San Salvador, departamento de San Salvador

Inspectores:



QuedateEnCasa 3:22 p. m. 17%

Procesar Orden

Combo 5 \$7.99

Subtotal 7.99

Cargo por entrega 2.75

TOTAL \$10.74

Ingresar código promocional

Dirección de envío

Forma de pago

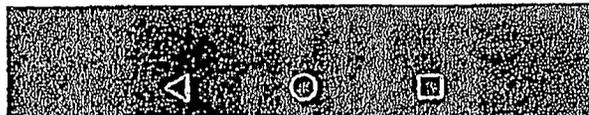
Efectivo

Factura

¿Necesitas factura?

Nota para la orden

ej. Tocar el timbre al llegar





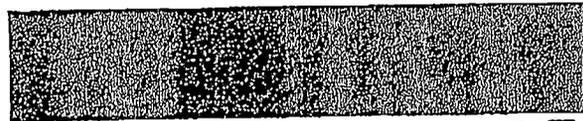
Acta N°0899/2020

Fecha: 11/05/2020

Nombre del establecimiento: Hugo Technologies

Municipio: San Salvador, departamento de San Salvador

Inspectores:



QuedateEnCasa 3:21 p. m. 17%

Procesar Orden

Combo 5 \$7.99

Subtotal 7.99

Cargo por entrega 2.75

Booking fee 0.27

TOTAL \$11.01

Ingresar tu código promocional

Dirección de envío

Forma de pago

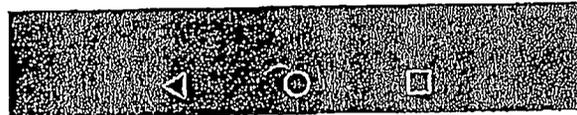


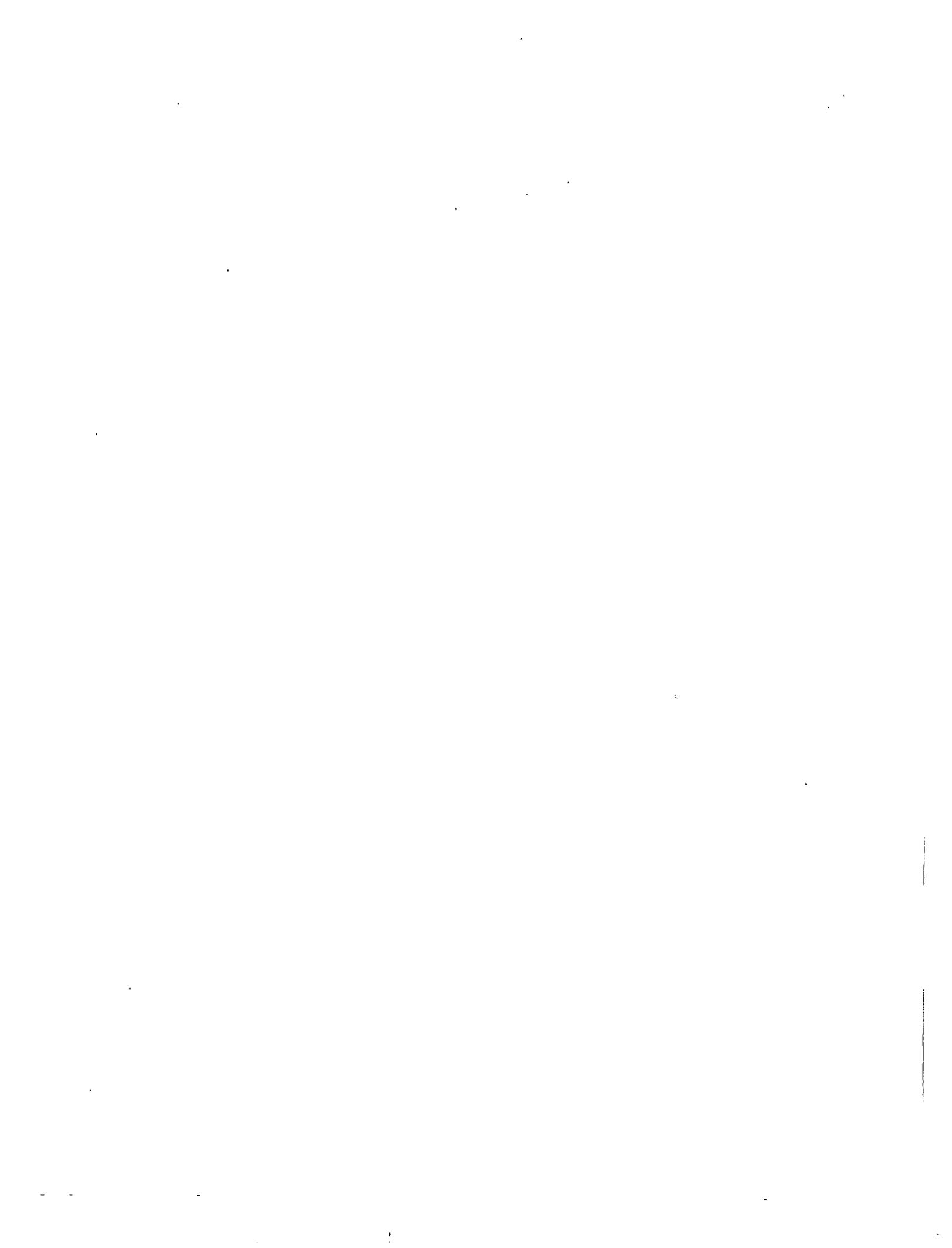
Factura

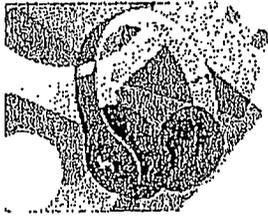
¿Necesitas factura?

Nota para la orden

ej. Tocar el timbre al llegar







**¡Felicidades!**  
Estás participando en la rifa de unos

Válido hasta el 30 de junio

¡Gracias por realizar tu pedido con hugo!

Detalle de la orden:

HO-58287461

Comercio: h  
Sucursal: San Quinto

Subtotal: \$8.90  
Cargo por entrega: \$0.99

**Total: \$9.89**

Estado: Entregada

Cliente:

Forma de pago: Efectivo ✓

sello no coincide

4

6

Detalle de la orden:

Producto	Cantidad	Precio
	1	\$8.90
2		

Subtotal: \$8.90

Cargo por entrega: \$0.99

Booking fee: \$0.25

Total: \$9.89

¿Necesitas ayuda con tu pedido o quieres solicitar tu factura en físico? Presiona el botón de ayuda en tu aplicación para ponerte en contacto con servicio al cliente, visita nuestra sección de [preguntas frecuentes](#) o contactanos [aquí](#)



¡Gracias por realizar tu pedido con hugo!

Detalle de la orden:

HO-48541137

Comercio: T...

Sucursal:

Subtotal: \$3.50

Cargo por entrega: \$0.99

**Total: \$4.49**

Estado: Entregada

Cliente:

Forma de pago: Tarjeta

sello no coincide

7

Detalle de la orden:

Producto	Cantidad	Precio
Tamaño 14 onz	1	\$3.50

Subtotal: \$3.50

Saldo a favor: \$0.11

Cargo por entrega: \$0.99

Booking fee: \$0.11

Total: \$4.49

¿Necesitas ayuda con tu pedido o quieres solicitar tu factura en físico? Presiona el botón de ayuda en tu aplicación para ponerte en contacto con servicio al cliente, visita nuestra sección de [preguntas frecuentes](#) o contactanos [aquí](#)

sele no  
coincide

# 1. Relación contractual

Los presentes Términos y Condiciones de uso ("los Términos y Condiciones") regulan el acceso/uso que usted haga, como persona natural o jurídica, de nuestra aplicación, página web, productos y servicios (los "Servicios") puestos a disposición por HUGO TECHNOLOGIES, LTD, una sociedad de responsabilidad limitada, de naturaleza mercantil, del domicilio de \_\_\_\_\_ por sus siglas en inglés ("BVI") y todas sus sociedades subsidiarias, de naturaleza mercantil que operan en los países de El Salvador, Guatemala, Honduras, Costa Rica, Nicaragua, República Dominicana, Ecuador y todas las subsidiarias de los países en que Hugo opere en el futuro en adelante, "Hugo".

**POR FAVOR LEA DETENIDAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS, CON EL PROPÓSITO DE ASEGURARSE DE QUE USTED ENTIENDE CADA DISPOSICIÓN.**

Mediante su acceso o uso de los Servicios el usuario acepta expresa e irrevocablemente los Términos y Condiciones acá descritos y acuerda obligarse al cumplimiento de los presentes, los cuales regulan la relación contractual entre el usuario y Hugo. Si usted no acepta estos Términos y Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Hugo podrá poner fin de manera inmediata a estos Términos y Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso o uso de los Servicios de manera total o parcial, en cualquier momento y por cualquier motivo.

Hugo podrá modificar los presentes Términos y Condiciones relativos a los Servicios cuando lo considere conveniente, ya sea publicándolos por medio del portal web o con un simple aviso por cualquier medio a los usuarios. Las modificaciones serán efectivas después de la comunicación por parte de Hugo bajo cualquier modalidad de los Términos y Condiciones actualizados sobre el Servicio aplicable. Su posterior acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha comunicación constituye su consentimiento tácito y vinculante hacia los presentes Términos y Condiciones y sus modificaciones.

La recopilación y el uso que hacemos de su información personal en relación con los Servicios será tratada conforme a las políticas de privacidad de Hugo, las cuales se pueden consultar en el portal web o la aplicación.

# 2. Los servicios

Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los usuarios de aplicaciones móviles de Hugo o página web proporcionada como parte de los Servicios (cada una, una "Aplicación") ordenar la entrega a domicilio de servicios o bienes tales como comida, bebidas, dinero en efectivo, medicamentos, así como, artículos de venta en supermercado, tiendas de conveniencia, tickets o entradas para asistir a eventos, servicios de lavandería o dry cleaning y/o cualquier otro producto lícito que se encuentre en el comercio, no vaya en contravención con las legislaciones nacionales y pueda incluirse dentro de los depósitos adheridos a las motocicletas o en vehículos afiliados, en algunos casos, mediante terceros proveedores independientes de dichos servicios, incluidos servicios de organización y planeación de transporte y/o servicios de logística con terceros prestadores particulares independientes de servicios de transporte privado y terceros proveedores logísticos independientes, conforme a un acuerdo con Hugo o algunos afiliados de Hugo ("Terceros Proveedores"). A no ser que Hugo lo acepte mediante un contrato separado por escrito con usted, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial. EL USUARIO RECONOCE QUE HUGO SOLAMENTE ES UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y POR ENDE NO PRESTA

8

SERVICIOS DE TRANSPORTE O DE LOGÍSTICA, POR ENDE NO FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES O AFILIADOS QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR HUGO Y QUE SON ESTOS ÚLTIMOS LOS RESPONSABLES EN EL CUMPLIMIENTO DE CUALQUIER REQUERIMIENTO LEGAL O PERMISO QUE NECESITEN PARA PODER OPERAR Y PROVEER EL SERVICIO, ASÍ COMO CUMPLIR CON TODA LA LEGISLACIÓN NACIONAL APLICABLE.

### Licencia

Sujeto al cumplimiento de estos Términos y Condiciones, Hugo le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, y no transferible para: (i) el acceso y uso de las Aplicaciones en su dispositivo personal solo en relación con su uso de los Servicios; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios, en cada caso solo para su uso personal, no comercial. Hugo y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente.

### Restricciones

Usted no podrá: (i) reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre los Servicios, distribuir, licenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir públicamente, presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma los Servicios, excepto cuando esto sea permitido expresamente por Hugo; (ii) enlazar, reflejar o enmarcar cualquier parte de los Servicios; (v) causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indexar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte de los Servicios o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los Servicios; o (iii) intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto de los Servicios o sus sistemas o redes relacionados.

### Titularidad

Los Servicios y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán como propiedad de Hugo o de sus licenciantes, en las formas y tiempos en los que Hugo determine. Ninguno de estos Términos y Condiciones ni su uso de los Servicios le transfiere u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los Servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien (ii) a utilizar o mencionar en cualquier modo los nombres de la empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de Hugo o de sus licenciantes, o retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los servicios.

### Servicios y contenido de Terceros

Los Servicios podrán ponerse a disposición o ser accesible en relación con servicios y contenido de terceros (incluida la publicidad) que Hugo no controle. Usted reconoce que podrán ser de aplicación diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros. Hugo no respalda dichos servicios y contenido de terceros y en ningún caso Hugo será responsable de cualquier producto o servicio de dichos Terceros Proveedores.

## 3. Su uso de los servicios

### Cuentas de usuario.

Con el fin de usar la mayor parte de los aspectos de los Servicios, usted debe registrarse y mantener activa una cuenta personal de usuario de los Servicios ("Cuenta"). Para obtener una Cuenta debe tener como mínimo 18 años. El registro de la cuenta le requiere que comunique a Hugo determinada información personal, como su nombre, dirección, número de identificación tributaria, número de

Sello no  
coincide

teléfono móvil, así como por lo menos un método de pago válido (bien una tarjeta de crédito o bien un socio de pago aceptado). Usted se compromete a mantener la información en su Cuenta de forma exacta, completa y actualizada. Si no mantiene la información de Cuenta de forma exacta, completa y actualizada, incluso el tener un método de pago inválido o que haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los Servicios o en la resolución por parte de Hugo de estos Términos y Condiciones. Usted es responsable de toda la actividad que ocurre en su Cuenta y se compromete a mantener en todo momento de forma segura y secreta el nombre de usuario y la contraseña de su Cuenta. A menos que Hugo permita otra cosa por escrito, usted solo puede poseer una Cuenta.

Hugo se reserva el derecho de poner a disposición diferentes tipos de Cuentas para distintos tipos de usuarios. Hugo podrá, a su sola discreción, crear, mantener y administrar estos distintos tipos de Cuenta. Su Cuenta le da acceso para el uso de los Servicios y funcionalidades que podemos crear y mantener de tiempo en tiempo bajo nuestra sola discreción. Si al abrir una Cuenta con nosotros, usted lo hace en nombre de una persona jurídica, tal y como una sociedad, asociación, fundación u otro tipo entidad, usted declara y garantiza tener las facultades de acuerdo con la legislación aplicable necesarias para aceptar y por ende obligar a dicha persona jurídica a los presentes Términos y Condiciones. Hugo se reserva el derecho de solicitar la documentación legal que compruebe la personería jurídica con la cual actúa en nombre y representación de dicha entidad.

### Requisitos y conducta del usuario.

El Servicio no está disponible para el uso de personas menores de 18 años. Usted no podrá autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, asimismo no podrá permitir a personas menores de 18 años que reciban los Servicios ni bienes o servicios brindados a través de los mismos. No podrá ceder o transferir de otro modo su Cuenta a cualquier otra persona o entidad. Usted acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los Servicios y solo podrá utilizar los Servicios con fines legítimos (p. ej., no para el transporte de materiales ilegales o peligrosos). En algunos casos, Hugo podrá denegar el uso de los Servicios si en el cumplimiento de los mismos ello pudiese significar un riesgo para para los Terceros Proveedores (p. ej., el ingreso a zonas con presencia de grupos delictivos y/o terroristas). Asimismo, se le podrá requerir que facilite un documento de identidad para el acceso, uso o entrega de los Servicios, y usted acepta que se le podrá denegar el acceso, uso o entrega de los Servicios si se niega a facilitar el documento de identidad.

### Mensajes de texto.

Al crear una Cuenta, usted acepta que Hugo le pueda enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal de su uso de los Servicios. Usted podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) de Hugo en cualquier momento enviando un correo electrónico a \_\_\_\_\_ o por medio de las líneas telefónicas disponibles en la sección de "Contáctanos" del portal web de Hugo, señalando que que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. Usted reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) podrá afectar al uso que usted haga de los Servicios.

### Códigos promocionales

Hugo podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito de Cuenta u otros elementos o beneficios relacionados con los Servicios y/o los servicios de un Tercero Proveedor, con sujeción a cualquier condición adicional que Hugo establezca sobre la base de cada código promocional ("Códigos promocionales"). Usted acuerda que los Códigos promocionales: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general (tanto si se publican en un foro público como de otra forma), a menos que sea con el permiso de Hugo; (iii) podrán

ser invalidados por Hugo en cualquier momento por cualquier motivo sin responsabilidad para Hugo; (iv) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que Hugo establezca para dicho Código promocional; (v) no son válidos como efectivo; y (vi) podrán caducar antes de que usted los utilice. Hugo se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los Códigos promocionales por usted o cualquier otro usuario en el caso de que Hugo determine o crea que el uso o el canje de los Códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del Código promocional o las presentes Condiciones.

### Contenido proporcionado por el Usuario.

Hugo podrá, a su sola discreción, permitirle cuando considere oportuno, que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de Hugo a través de los Servicios contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los Servicios, iniciación de peticiones de apoyo, así como presentación de admisiones para competiciones y promociones (“Contenido de Usuario”). Todo Contenido de Usuario facilitado por usted seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de usuario a Hugo, usted otorga una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, presentar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho Contenido de usuario en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro (incluidos en relación con los Servicios y el negocio de Hugo y en sitios y servicios de terceros), sin más aviso o consentimiento de usted y sin requerirse el pago a usted o a cualquier otra persona o entidad.

Usted declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido de Usuario o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a Hugo la licencia al Contenido de Usuario como establecido anteriormente; y (ii) ni el Contenido de Usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho Contenido de Usuario, ni el uso por parte de Hugo del Contenido de Usuario como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

Usted acuerda no proporcionar Contenido de Usuario que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, de conformidad con la legislación aplicable o como determine Hugo, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la Ley. Hugo podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar Contenido de Usuario, pero sin estar obligado a ello.

### Acceso a la red y dispositivos.

Usted es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los Servicios. Podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil si usted accede o utiliza los Servicios desde un dispositivo móvil y usted será responsable de dichas tarifas y tasas. Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y Aplicaciones y cualquier actualización de estos. Hugo no garantiza que los Servicios, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los Servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

### Políticas de privacidad para usuarios

Sin perjuicio de lo dispuesto en nuestra Política de Privacidad, Hugo podrá recolectar y procesar información personal con el objetivo de conectar Usuarios con Terceros Proveedores de Servicios, enlazar información geográfica, el número de teléfono de los Usuarios con los Terceros Proveedores para un eficiente Servicio. La recolección de información geográfica se detendrá después de cerrar la

se llo  
no coincide

plataforma tecnológica de Hugo. Hugo podrá utilizar información de ubicación geográfica para resolver problemas de calidad relacionados con los Servicios. Hugo podrá recolectar información de las rutas tomadas por los Terceros Proveedores y Usuarios para analizar la cobertura geográfica en orden de proveer recomendaciones a los Terceros Proveedores sobre rutas de entrega más eficientes. La información personal del Usuario será únicamente revelada al Tercero Proveedor que ha aceptado brindar dicho servicio, la cual podrá ser el nombre de Usuario, fotografía, ubicación geográfica del mismo y del lugar de entrega, número de teléfono, entre otros necesarios para la prestación del Servicio.

El nombre y número de teléfono del Usuario permanecerá visible al Tercero Proveedor hasta terminar o completar el Servicio. Únicamente personal autorizado de Hugo tendrán acceso a información personal y solamente podrán tener acceso a ella para resolver problemas asociados con el uso del Servicio.

#### 4. Pago y cancelación de los Servicios.

Usted entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los Servicios o bienes que reciba de Hugo o de un Tercero proveedor ("Cargos"). Después de que haya recibido los Servicios u obtenido los bienes mediante el uso de los Servicios, Hugo facilitará su pago de los Cargos aplicables en nombre del Tercero Proveedor como agente de cobro limitado del Tercero Proveedor. El pago de los Cargos de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por usted al Tercero Proveedor. Los Cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por Ley. Los Cargos pagados por usted son definitivos y no reembolsables, a menos que Hugo determine lo contrario. El Usuario autoriza a Hugo en caso de resultar cualquier saldo a favor derivado de alguna transacción realizada por los Servicios, para que este último realice la devolución de dicho saldo en concepto de "saldo a favor del Usuario" aplicándolo así a la cuenta de Usuario en la plataforma tecnológica y no mediante el reintegro de dinero en efectivo o aplicado a su tarjeta de crédito o débito asociada a su cuenta de Usuario.

Todos los Cargos son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará por Hugo utilizando el método de pago preferido indicado en su Cuenta, y después de ello Hugo le enviará un recibo por correo electrónico. Si se determina que el método de pago de su Cuenta principal ha caducado, es inválido o de otro modo no sirve para cobrarle, usted acepta que Hugo, como agente de cobro limitado del Tercero Proveedor, utilice un método de pago secundario en su Cuenta, si estuviera disponible.

Si por algún motivo o circunstancia el Usuario cancela su pedido en el caso que dicha causa no fuera atribuible a Hugo, AUTORIZA sin perjuicio alguno a que HUGO le retenga en su tarjeta de débito o crédito la cantidad de la transacción por un periodo de TREINTA días, y Hugo pondrá a disposición del Usuario a solicitarlo nuevamente únicamente en ese mismo periodo, pero siempre y cuando el pedido u orden no haya sido elaborado por el comercio afiliado y despachado, los cuales no serán reembolsables. Asimismo, el Servicio solicitado a través de Hugo y a ser prestado por un Tercero Proveedor, se entenderá aceptado cuando este Tercero Proveedor acepta dicha orden de Servicio; es decir, una vez que el Tercero Proveedor confirme que esta persona prestará dicho Servicio. Por lo tanto, se considerará cancelada una orden de Servicio cuando el tercero proveedor ha contestado la petición y el Usuario inmediatamente rechaza o cancela dicho Servicio. Cuando un Servicio solicitado a través de Hugo y a ser prestado por un Tercero Proveedor es cancelado después de 3 minutos, Hugo se reserva el derecho de cobrar una tasa de cancelación. En algunas ocasiones el Tercero Proveedor del Servicio podrá decidir cancelar la petición del Usuario, en cuyo caso Hugo no es responsable de dichas circunstancias. Cuando el Tercero Proveedor notifique al Usuario la llegada del Servicio solicitado y el Usuario solicitante de dicho Servicio no se encuentra en dicho lugar indicado, el Servicio se entenderá como cancelado y el Usuario asumirá el costo.

Si el Usuario ha escogido la forma de pago en efectivo y por algún motivo o circunstancia cancela su pedido siempre y cuando la causa no fuera atribuible a Hugo, autoriza sin prejuicio alguno a que Hugo lo coloque en cuentas pendientes de debitar.

Hugo, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los Cargos para alguno o todos los Servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, que incluyen pero sin limitarse, a Cargos por el servicio a domicilio y Cargos de booking fee por el mantenimiento de la plataforma y otros costos operativos que permiten a Hugo continuar mejorando las condiciones de nuestra red de afiliados y brindarle el Servicio que usted merece. Además, usted reconoce y acepta que los Cargos aplicables en determinadas zonas geográficas podrán incrementar sustancialmente dependiendo de la distancia de estas zonas geográficas. Usted podrá optar por cancelar su solicitud para los Servicios o bienes de un Tercero Proveedor si han transcurrido menos de 2 minutos después de haber solicitado dichos Servicios. Sin embargo, usted no tiene derecho a ningún reembolso por cancelación una vez el comercio o Tercero Proveedor haya aceptado la orden. Hugo ofrece reembolsos por compras a su sola discreción. En el caso que Hugo suspenda o cancele su cuenta, se den por terminados los presentes Términos y Condiciones, o cambie la propiedad de Hugo, usted entiende y acepta que NO recibirá ningún reembolso o indemnización por ello, o por cualquier contenido o datos asociados con su cuenta, o para cualquier otra cosa, excepto si Hugo está de acuerdo con ello bajo su sola discreción.

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al Tercero Proveedor por los Servicios. Hugo no designa ninguna parte de su pago como propina o gratificación al Tercero Proveedor. Usted entiende y acepta que, mientras es libre de proporcionar un pago adicional como gratificación a cualquier Tercero Proveedor que le proporcione Servicios, no tiene obligación de ello. Las gratificaciones son voluntarias. Después de que haya recibido los bienes o servicios obtenidos a través del Servicio, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre Hugo y el Tercero Proveedor.

## 5. Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad.

### RENUNCIA.

HUGO RENUNCIA A TODA DECLARACIÓN Y GARANTÍA, EXPRESA, IMPLÍCITA O ESTATUTARIA, NO EXPRESAMENTE ESTABLECIDA EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR Y NO VIOLACIÓN. ADEMÁS, HUGO NO HACE DECLARACIÓN NI PRESTA GARANTÍA ALGUNA RELATIVA A LA FIABILIDAD, PUNTUALIDAD, CALIDAD, IDONEIDAD O DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS O CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS O BIENES SOLICITADOS A TRAVÉS DEL USO DE LOS SERVICIOS, O QUE LOS SERVICIOS NO SERÁN INTERRUMPIDOS O ESTARÁN LIBRES DE ERRORES. HUGO NO GARANTIZA LA CALIDAD, IDONEIDAD, SEGURIDAD O HABILIDAD DE LOS TERCEROS PROVEEDORES. USTED ACUERDA QUE TODO RIESGO DERIVADO DE SU USO DE LOS SERVICIOS Y CUALQUIER SERVICIO O BIEN SOLICITADO EN RELACIÓN CON AQUELLOS SERÁ ÚNICAMENTE SUYO, EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE.

### LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

HUGO NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, EJEMPLARES, PUNITIVOS O EMERGENTES, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE, LA

PÉRDIDA DE DATOS, LA LESIÓN PERSONAL O EL DAÑO A LA PROPIEDAD, NI DE PERJUICIOS RELATIVOS, O EN RELACIÓN CON, O DE OTRO MODO DERIVADOS DE CUALQUIER USO DE LOS SERVICIOS, INCLUSO AUNQUE HUGO HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. HUGO NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO, RESPONSABILIDAD O PÉRDIDA QUE DERIVEN DE: (i) SU USO O DEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS O SU INCAPACIDAD PARA ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS; O (ii) CUALQUIER TRANSACCIÓN O RELACIÓN ENTRE USTED Y CUALQUIER TERCERO PROVEEDOR, AUNQUE HUGO HUBIERA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. HUGO NO SERÁ RESPONSABLE DEL RETRASO O DE LA FALTA DE EJECUCIÓN RESULTANTE DE CAUSAS QUE VAYAN MÁS ALLÁ DEL CONTROL RAZONABLE DE HUGO.

LAS LIMITACIONES Y LA RENUNCIA EN ESTE APARTADO NO PRETENDEN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD O ALTERAR SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR QUE NO PUEDAN EXCLUIRSE SEGÚN LA LEY APLICABLE.

### Indemnidad.

Usted acuerda mantener indemnes y responder frente a Hugo y sus consejeros, directivos, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) su uso de los Servicios o servicios o bienes obtenidos a través de su uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estos Términos y Condiciones; (iii) el uso por parte de Hugo de su Contenido de usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Terceros Proveedores.

## 6. Legislación aplicable.

La relación contractual entre el usuario y Hugo se regirá por y se interpretará de conformidad con las leyes del país en el cual se solicitan los Servicios a través de la plataforma tecnológica Hugo; por lo tanto, cualquier controversia o conflicto que surja en relación a los presentes Términos y Condiciones o los Servicios, las Partes señalan como domicilio especial la ciudad capital del país, a cuyos tribunales se someten expresamente.

### Notificaciones.

Hugo podrá notificar por medio de una notificación general en los Servicios, mediante un correo electrónico enviado a su dirección electrónica en su Cuenta o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su Cuenta. Usted podrá notificar a Hugo por comunicación escrita a la dirección de Hugo que aparece en la sección de "Contáctenos" del portal web de Hugo. Si la notificación escrita es enviada a otra dirección, esta no será válida.

### Disposiciones generales.

No podrá ceder ni transferir estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Hugo. Usted da su aprobación a Hugo para ceder o transferir estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, incluido a: (i) una subsidiaria o un afiliado; (ii) un adquirente del capital, del negocio o de los activos de Hugo; o (iii) un sucesor por fusión. No existe entre usted, Hugo o cualquier Tercer Proveedor una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre usted y Hugo o del uso de los Servicios.

Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con la legislación aplicable, dicha disposición o parte de ésta se considerará que no forma parte de estos Términos y Condiciones, aunque la legalidad,

validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estos Términos y Condiciones no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estos Términos y Condiciones. Estos Términos y Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto. En estos Términos y Condiciones, las palabras "incluido/a/os/as" e "incluye/n" significan "incluido, de forma meramente enunciativa".



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 28/08/2020  
Hora: 08:00 a.m.  
Lugar: San Salvador

Referencia: 548-20

RESOLUCIÓN DE INICIO

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor --en adelante la Presidencia--
Proveedora denunciada:	Hugo Technologies, S.A. de C.V.

**I. ANTECEDENTES, HECHOS DENUNCIADOS E INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

Por recibido escrito de denuncia y anexos presentados a las once horas con cuarenta minutos del día 27/05/2020 por la Presidencia en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, constando de un total de 11 folios.

La Presidencia expuso, que en razón de la emergencia mundial del coronavirus COVID-19 y por sus posibles implicaciones en la salud y economía de nuestro país, en cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección que establece el artículo 58 literal f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, en fecha 11/05/2020, se realizó inspección en el establecimiento denominado “Hugo Technologies —propiedad de la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V.—

a fin de verificar el cumplimiento a los requisitos de ley y atendiendo al aviso de infracción recibido por medio de la red social *Twitter*, en la que el consumidor manifestó que: *“en las fotografías se demuestra el recargo por pago con tarjeta. Disfrazado como <<booking fee>>, ese cargo no aparece si se paga en efectivo, como se demuestra en la segunda imagen, viola los derechos del colectivo de consumidores que paga con tarjeta”*.

Agrega, que durante la inspección los delegados de la Defensoría del Consumidor le consultaron a la persona que los atendió sobre el aviso de infracción antes referido, quien expuso: que el *Booking fee* se cobraba en las dos formas de pago que son en efectivo y con tarjeta de crédito, aproximadamente desde el mes de febrero del año 2019 y que este pago era utilizado para el mantenimiento de la plataforma y cubrir el costo del servicio de atención al cliente.

Del mismo modo, les explicó literalmente que: *“el problema que se dió con el consumidor, se debió a un error en la plataforma, por tal motivo se decidió eliminar el cobro de Booking fee, hasta que se determine cuál fue la falla de la plataforma, y después de resolver dicha falla, el cobro de Booking fee, se hará en ambas formas de pago como siempre se ha estado haciendo (sic)”*, aclarando los delegados que durante la inspección, les fueron entregados 2 reportes de orden, uno

con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo, junto con la impresión de los términos y condiciones que se detallan en la página web de la aplicación.

En virtud de lo anterior, la denunciante adujo que existen contravenciones a las siguientes disposiciones legales:

a) Respecto al aumento de precio por compras con tarjetas de crédito, señaló que según consta en folios 2 y 3 de dicha denuncia, la proveedora está efectuando un cobro por pago con tarjeta de crédito equivalente a \$0.27 centavos de dólar por servicio de <<booking fee>>, cobro que no aparece cuando se cancela en efectivo, aumentando de esa forma el costo del servicio a los consumidores que cancelan con tarjetas de crédito, violando así los derechos del colectivo de consumidores que utilizan esa forma de pago.

Por lo anterior, considera que la práctica señalada denota un claro incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 letra d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC—, que establece la prohibición de: *"No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo"*, ya que al aplicar cualquier tipo de cargo, bajo el concepto que sea, deriva en un incremento en el precio del bien, resultando en un perjuicio económico para los consumidores.

En ese orden, la denunciante estableció en su denuncia que se ha configurado la infracción calificada como grave establecida en el artículo 40 letra d) de la LSTC que consigna: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) d) El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente Ley (...)"* y de acuerdo con el artículo 44 de la misma normativa se sancionaría con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector comercio y servicios.

b) Ahora bien, en relación al cobro de recargos por servicios inherentes al contrato, expuso que conforme a los folios 4 y 5 de la denuncia, y a lo referido por la persona que atendió a los delegados durante la inspección, el <<booking fee>> cobrado a los consumidores en las dos formas de pago utilizadas por la proveedora: efectivo y tarjeta de crédito, desde febrero del año 2019, era utilizado para el mantenimiento de la plataforma y para cubrir el costo del servicio de atención al cliente, situación que considera contraviene lo regulado en el artículo 12-A de la LPC que establece: *"Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor"*, aclarando que el inciso segundo de dicho artículo, consigna que servicio inherente es aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

Asimismo, la denunciante sostuvo que, de la documentación recibida durante la inspección, el referido cargo no consta por escrito en los términos y condiciones publicados en la página web de la proveedora.

Por lo anterior, acotó que la proveedora Hugo *Techonologies*, S.A. de C.V. se dedica a la entrega a domicilio de servicios o bienes (tales como comida, medicamentos, tickets y artículos de venta en supermercados, entre otros) a solicitud del cliente, solicitud que es realizada a partir de una plataforma digital (aplicaciones móviles o página web), el cual tiene un costo por el servicio prestado o la entrega de los mismos.

Por todo ello, la Presidencia estima que carece de fundamento que la proveedora aduzca un cobro adicional por el mantenimiento de la plataforma, si ésta constituye el medio *sine qua non* para la realización de las contrataciones (esto es: sin dicha plataforma no podría solicitarse el servicio), por lo tanto, el buen funcionamiento de la misma es su obligación, siendo dicho cobro inherente al objeto del contrato y no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, sino que más bien el cobro es en beneficio de la misma proveedora.

Aunado a lo anterior, advirtió que el servicio de atención al cliente constituye parte integrante del giro comercial de la proveedora, ya que forma parte de la logística imprescindible para atender los reclamos y pedidos efectuados por los consumidores; en consecuencia, tanto el mantenimiento de la plataforma como el servicio de atención al cliente deben entenderse como inherentes al objeto del contrato, puesto que sin ellos no podrían llevarse a cabo.

En suma, la denunciante señaló que existe una contravención a lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC al establecer el cobro ampliamente detallado, el cual no consta por escrito en los términos y condiciones de la contratación, es inherente al objeto del contrato y no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, situación que daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*", la cual es calificada como infracción muy grave, y de acuerdo con el artículo 47 de la misma normativa se sancionaría con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### II ELEMENTOS PROBATORIOS

La supuesta infracción se documentó mediante:

- Acta de inspección de folio 3;
- Fotografía de captura de pantalla de orden de pedido de comida con forma de pago en efectivo, que contiene los cargos por el combo número 5 de \$7.99 más el cargo por entrega de \$2.75, con un total de \$10.74, folio 4;

- Fotografía de captura de pantalla de recibo de orden de pedido de comida con forma de pago con tarjeta de crédito, que contiene los cargos por el pedido del combo número 5 de \$7.99, el cargo por entrega de \$2.75 y el cargo en concepto de *Booking fee* por \$0.27 centavos de dólar, con un total de \$11.01, folio 5;
- Impresión de orden de pedido de comida del restaurante con forma de pago en efectivo, que contiene el cargo por el combo de \$8.90, cargo por entrega de \$0.99 centavos de dólar y *Booking fee* de \$0.25 centavos de dólar, con un total de \$9.89, folio 6;
- Impresión de orden de pedido de comida del restaurante con forma de pago con tarjeta, que contiene el cargo por de \$3.50, cargo por entrega de \$0.99 centavos de dólar y *Booking fee* de \$0.11 centavos de dólar, con un total de \$4.49, folio 7; e
- Impresión de los términos y condiciones de uso que regulan el acceso o uso de los usuarios, como persona natural o jurídica, de la aplicación, página web, productos y servicios puestos a disposición por HUGO TECHNOLOGIES, LTD y todas sus sociedades subsidiarias que operan en El Salvador, entre otros países (folios 8 al 11).

### III. ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS

1. Revisada la documentación presentada, este Tribunal determina que la denuncia cumple con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final y 144 inciso primero de la LPC.

2. Además, a partir del análisis del expediente este Tribunal ha concluido que existen indicios suficientes para sustentar que la proveedora realizó las conductas atribuidas por la denunciante, conforme a las siguientes consideraciones:

a) Por el aumento de precio por compras con tarjetas de crédito.

Al respecto, es menester aclarar, que la denunciante atribuye a la proveedora denunciada un incumplimiento a lo regulado en el marco normativo de la LSTC, la cual, según el artículo 1 de dicha ley, tiene como objeto establecer el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y consecuentemente, regular las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos participantes con el Estado; asimismo, define con mayor precisión los parámetros de las actividades de los emisores, coemisores, comercios o instituciones afiliadas y tarjetahabientes.

En ese orden, el artículo 35 letra d) de la LSTC —Obligaciones de los comercios afiliados—, consigna que son obligaciones de los comercios afiliados al sistema: "(...) d) *No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo (...)*" (el resaltado es nuestro), lo anterior en caso de

incumplimiento, daría lugar a la infracción establecida en el artículo 40 letra d) de la LSTC, por: "(...) *El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente Ley (...)*", la que de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 44 de la referida ley, que se sancionaría con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

Es importante acotar, que el artículo 36 inciso segundo de la LSTC —Autoridades de Aplicación— regula la competencia de la Defensoría del Consumidor en las denuncias o quejas de los consumidores, consignando literalmente: "(...) *Corresponderá a la Defensoría del Consumidor, como institución llamada a proteger efectivamente los derechos del consumidor, recibir las denuncias de los tarjetahabientes; y a través de su Tribunal Sancionador, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos de cobros indebidos, e imponer las sanciones que correspondan.*", el resaltado es nuestro.

Asimismo, tal como lo señala la Presidencia en su denuncia, el artículo 52 inciso segundo de la LSTC, el cual literalmente establece: "(...) *Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer, a través de su Tribunal Sancionador, las sanciones que correspondan según lo establecido en la presente ley y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor.*", (el resaltado es nuestro), conforme a la reforma vigente mediante el Decreto Legislativo 552, publicado en el Diario Oficial N° 10, tomo 390 de fecha 14/01/2011.

En congruencia con lo antes expuesto, al no cumplir Hugo *Technologies*, S.A. de C.V. con la obligación establecida en el artículo 35 letra d) de la LSTC, incurre en la comisión de la infracción grave descrita en el artículo 40 letra d) de la misma ley, por el incumplimiento a la referida obligación ya que *aumentó el precio de los bienes o servicios por compras con la tarjeta de crédito*, por lo que, el cometimiento de dicha conducta daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 44 de la LSTC, con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

b) Por el *cobro de recargos por servicios inherentes al contrato*

Además, este Tribunal ha determinado que existen indicios suficientes para sustentar que la proveedora realizó el cobro de una comisión denominada *Booking fee*, la cual es utilizada, desde el mes de febrero del 2019, para el mantenimiento de la plataforma y para cubrir el costo del servicio de atención al cliente, misma que: a) no consta por escrito en los términos y condiciones de la contratación; b) es inherente al objeto del contrato; y, c) no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, pudiendo la conducta antes detallada, ser constitutiva de la infracción muy grave descrita en el artículo 44 letra d): "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las*

*disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*", la cual de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción indicada en el artículo 47 de la referida normativa, que dispone multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Cabe mencionar, que dicha infracción se relaciona con la obligación que la LPC le establece en el artículo 12-A de dicha norma, la cual literalmente dice *"Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor"*; mismo que en su inciso segundo establece que: *"Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato"*.

3. Asimismo, este Tribunal ha definido que concurren los supuestos establecidos en los artículos 144-A de la LPC y 158 numeral 2° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— por lo que procede iniciar el procedimiento *simplificado* y darle el trámite de ley.

4. Es importante señalar, que resulta necesario requerir a la proveedora información tributaria y financiera, pues el análisis de dicha documentación se vuelve fundamental para motivar y modular, *bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad*, la consecuencia jurídica que corresponde, si se determina fehacientemente al término de sustanciación del procedimiento de mérito, la comisión de la infracción atribuida por parte de la proveedora denunciada; por tanto, el análisis y consecuente motivación de los criterios del artículo 49 de la LPC, específicamente el criterio de dosimetría punitiva referente al tamaño de la empresa, debe ir acompañado de una serie de elementos fidedignos y objetivos que han sido reconocidos en las sentencias dictadas por la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— en los procesos con referencias 218-2014, 300-2014 y 442-2014: *i) adecuación, ii) necesidad, iii) mínima intervención y iv) racionalidad*, a fin que sustenten de manera suficiente la procedencia de un determinado monto en concepto de sanción a imponer, *en caso la hubiere*.

También es menester señalar a la proveedora denunciada lo expuesto por la SCA, mediante la resolución de las catorce horas con cincuenta minutos del 07/03/2019, en el proceso bajo referencia 19-2014, en donde señaló, respecto del criterio de tamaño de empresa: *(...) este criterio debe aplicarse de tal forma que la sanción administrativa no sea tan alta, que le signifique la imposibilidad de continuar las actividades del negocio o que genere un perjuicio tan gravoso que impida el desarrollo normal las actividades comerciales de un proveedor, pero que tampoco sea tan baja en comparación con las utilidades de la empresa, para que un comerciante racional prefiera pagar la multa administrativa en lugar de cambiar las conductas ilícitas, es decir busca*

*proteger el patrimonio de la proveedora, pero a la vez, de lograr la finalidad disuasiva de toda multa.*

Finalmente, la Sala de lo Constitucional se pronunció en el mismo sentido, en su sentencia del proceso de inconstitucionalidad bajo referencia 109-2013, de fecha 14/01/2016, en la que reseñó los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, así como a los parámetros de ponderación y dosimetría punitiva que la Administración Pública en el ejercicio de la Potestad Sancionadora forzosamente debe observar. Consecuentemente y con fundamento en la jurisprudencia citada, es necesario requerir a la proveedora la documentación financiera y tributaria pertinente.

#### IV. DECISIÓN

En razón de lo antes expuesto y sobre la base de los artículos 144-A de la LPC por interpretación integrada del artículo 158 numeral 2º de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

a) *Iniciése* el procedimiento sancionatorio *simplificado* en relación a la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor contra la proveedora Hugo *Technologies*, S.A. de C.V., por la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 40 letra d) de la LSTC por "*El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente Ley (...)*" " relacionada con la obligación contenida en el artículo 35 letra d) de dicha normativa de "*No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo*".

b) *Iniciése* el procedimiento sancionatorio *simplificado* en relación a la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor contra la proveedora Hugo *Technologies*, S.A. de C.V., por la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes(...)* d) *Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*", en relación al artículo 12-A de la citada ley que establece: "*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor (...)*".

c) *Hágase* del conocimiento de la proveedora Hugo *Technologies*, S.A. de C.V., propietaria del establecimiento "*Hugo Technologies*", la denuncia interpuesta en su contra, para que presente por escrito sus argumentos de defensa dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de esta resolución, y presente o proponga la práctica de pruebas que estime conveniente. El referido escrito podrá ser presentado en cualquiera de las dependencias de la Defensoría del Consumidor, y en caso que el mismo no se presente personalmente, la firma deberá ser legalizada por notario. En caso de ofrecer prueba deberá especificarla manifestando el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA.

Según lo dispuesto en el artículo 162 del Código Procesal Civil y Mercantil, todo escrito o documento que se incorpore al presente procedimiento deberá acompañarse de tantas copias legibles como sujetos hayan de ser notificados.

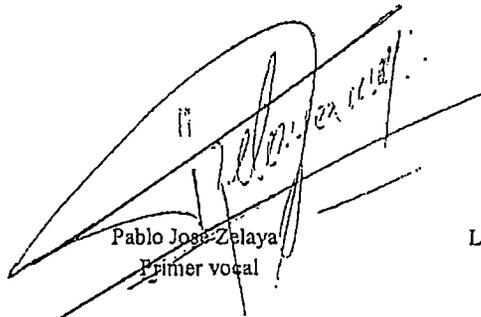
d) *Solicítese* a la proveedora, señalar número de fax, teléfono o dirección de correo electrónico a efecto de recibir actos de comunicación.

e) *Requírase* a la proveedora relacionada en la letra a) del presente apartado, proporcionar copia de las declaraciones de IVA del periodo comprendido desde el mes de diciembre del año 2019 al mes de julio del año 2020, las declaraciones de renta del ejercicio fiscal del año 2019, así como los estados financieros auditados y el estado de resultados del mismo año, para determinar el monto de la multa por la infracción, si la hubiere, conforme a lo expuesto en el número 4 del romano III de la presente resolución. Para los efectos de este requerimiento, se hace del conocimiento de la proveedora que puede presentar la documentación tributaria y financiera antes detallada, en formato digital no editable, en un disco compacto en el que se señale la referencia del presente caso y el nombre o abreviatura de la denunciada.

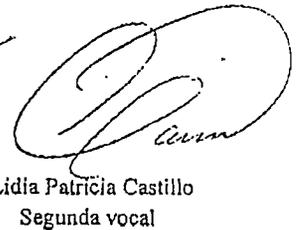
f) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes, entregando a la proveedora texto íntegro de la presente resolución, copia de la denuncia y sus anexos



José Leoisick Castro  
Presidente



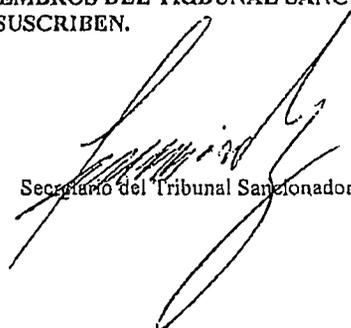
Pablo José Zelaya  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo  
Segunda vocal

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

CM/ym



Secretario del Tribunal Sancionador

# 303-18, 2183-19, Y MAS

De: Notificador de Tribunal Sancionador <  
Para: Notificaciones a Presidencia DC <  
Fecha: 11/09/2020 17:31

---

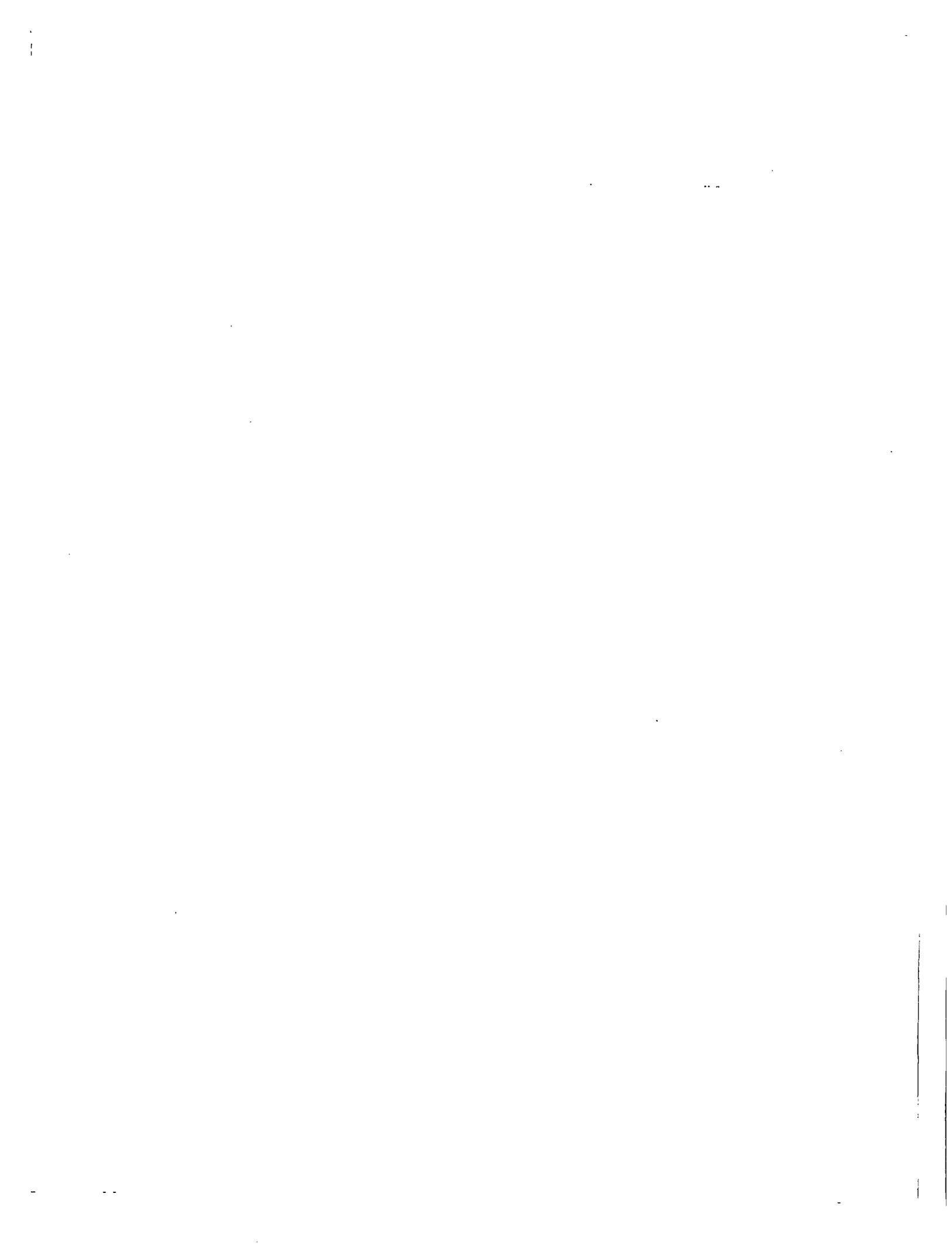
A: PRESIDENCIA DC

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor le HACE SABER: Que en el procedimiento sancionatorio referencia, 303-18, 2183-19, 899-20, y 548-20, se ha pronunciado las resoluciones de fecha 4/SEPTIEMBRE/2020, 22/07/2020, 11/09/2020, y 28/08/2020, y para que le sirva de legal notificación, por ser éste el medio señalado para tal efecto, Art.178 Código Procesal Civil y Mercantil.

A fin de continuar el trámite de este proceso.

Archivos adjuntos:

- 548-20.pdf
- 899-20.pdf
- 2183-19.pdf
- 303-18.pdf



# Devolución de confirmación: 303-18, 2183-19, Y MAS

De: Mail Delivery Subsystem < >  
Para:  
Fecha: 11/09/2020 17:31

---

Este es un mensaje informativo enviado por mx.defensoria.gob.sv.

El servidor ha entregado correctamente su mensaje de correo electrónico

Subject: 303-18, 2183-19, Y MAS  
Date: Fri, 11 Sep 2020 16:31:14 -0600

a las siguientes direcciones:

< > (delivered)

11/09/2020 17:31

11/09/2020 17:31



ACTA DE NOTIFICACIÓN

Referencia 548-20

En el municipio de SAN SALVADOR, departamento de SAN SALVADOR,  
a las QUINCE horas y DIEZ minutos del día  
CUATORCE de SEPTIEMBRE de dos mil veinte. NOTIFIQUÉ la  
resolución de fecha 28/08/2020,  
a HUGO TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V., por medio  
DE SU REPRESENTANTE LEGAL.

en la siguiente dirección:

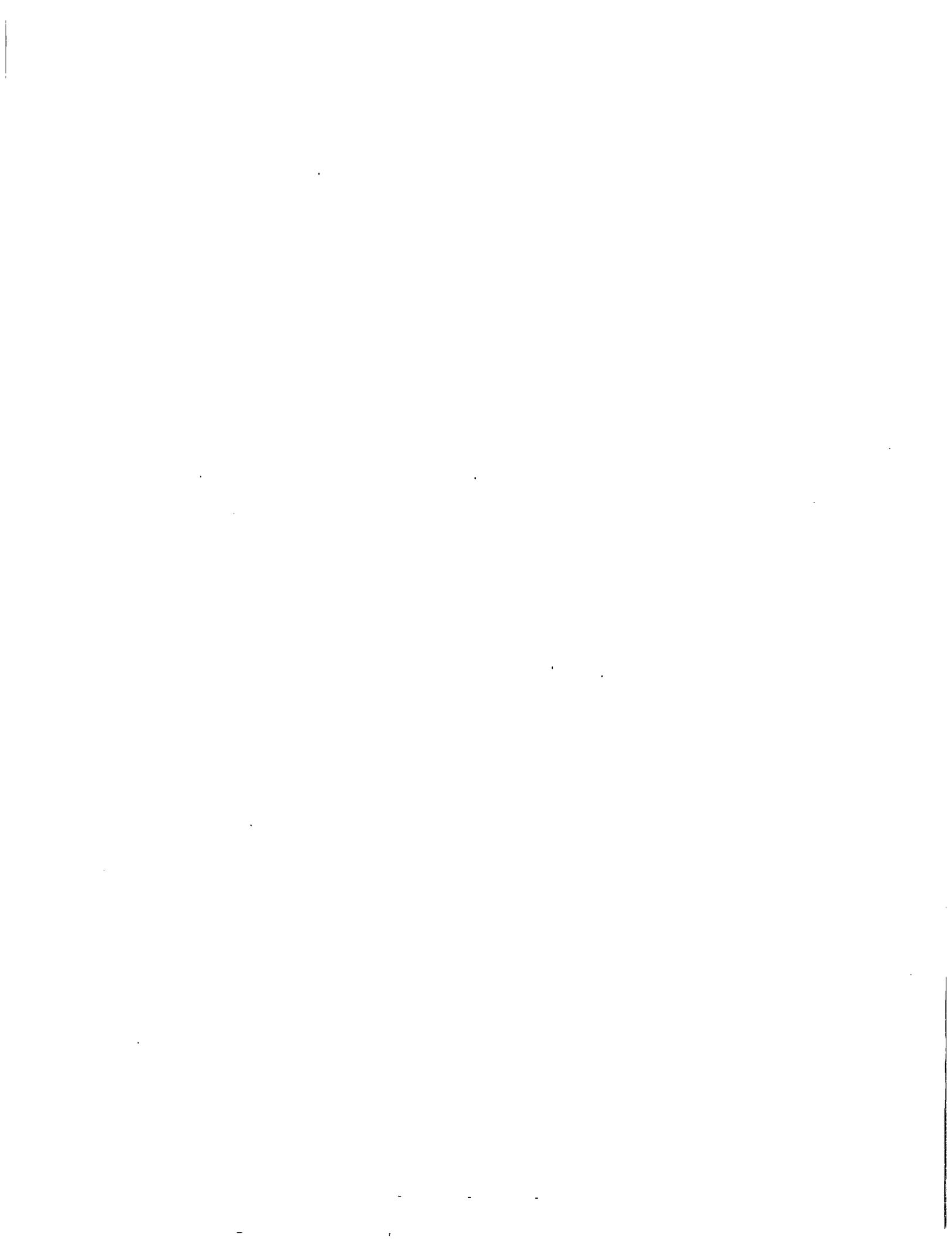
Según lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Procedimientos Administrativos, y el artículo 189 del Código Procesal Civil y Mercantil, pregunté por el representante, gerente o director, quienes NO se encontraron, quedando la esquela de notificación en poder de EMPLEADO DE HUGO TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V. manifestando ser e identificándose con DUI: DE FOLIO 1 AL 11. Entregué copia de anexos DE FOLIO 1 AL 11. El notificado autoriza se le entreguen las siguientes resoluciones al correo electrónico: Y para constancia Si firma.

Notificado

Notificador

Para cualquier consulta llamar al número de teléfono 910

4



HONORABLE TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:

de años de edad, del domicilio  
de portador de mi Documento Único de  
Identidad y tarjeta de Identificación de  
Abogado Numero , actuando en nombre y representación de la  
sociedad anónima del domicilio de que  
gira con la denominación social de HUGO TECHNOLOGIES SOCIEDAD ANONIMA DE  
CAPITAL VARIABLE, que se abrevia. HUGO S.A. DE C.V., con Número de Identificación  
Tributaria , en mi  
calidad de Apoderado General Judicial con Clausula Especial de la expresada sociedad,  
calidad que compruebo con la copia de la Escritura Pública que contiene el Poder General  
Judicial con Clausula Especial conferido a mi favor, la cual presento; atentamente  
EXPONGO:

I.- Que el día diecisiete de septiembre del presente año, mi mandante ha sido notificada de la resolución pronunciada por ese honorable Tribunal a las ocho horas del día veintiocho de agosto de dos mil veinte, en virtud de la cual se inicia procedimiento sancionatorio simplificado en su contra por presunto incumplimiento a lo prescrito en el Art. 35 lit. d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (en adelante LSTC), y el art 12-A de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC), lo que cual daría lugar a la infracción establecida en los Arts. 44 de LSTC y el art 47 de LPC.

Asimismo, en virtud de la misma resolución se le cita para que comparezca a formular las alegaciones, presentar documentos y proponer la práctica de las pruebas que considere necesarias respecto al hecho atribuido en su contra; y se solicita a mi mandante presentar copia de las Declaraciones de IVA del periodo comprendido desde el mes de diciembre del año dos mil diecinueve al mes de julio de dos mil veinte y las Declaraciones de Renta correspondiente al ejercicio fiscal dos mil diecinueve, así como los Estados Financieros auditados y Estado de Resultado del año dos mil diecinueve, a lo cual se la da el debido cumplimiento presentando copias mencionadas y anexadas al presente escrito.

II.- Que en uso de la audiencia conferida vengo por este medio, en nombre de mi mandante, a aclarar los hechos contenidos en la denuncia y a presentar las alegaciones correspondientes, en los términos que siguen.

**A. SOBRE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR MI MANDANTE.**

Mi mandante, constituida en el año 2016, tiene por finalidad social brindar *servicios de Tecnología en general, transporte, logística, venta y distribución de alimentos y bebidas*

1  
19  
20

*de toda clase a supermercados, restaurantes o al público en general, actividades que mi mandante ha realizado desde que inicio sus funciones, por medio de una aplicación móvil, hasta la fecha, siempre con la misión de cumplir con las leyes establecidas en nuestro marco legal y en especial de las leyes de protección al consumidor.*

Para que los servicios brindados y la experiencia del usuario se encuentren siempre a la altura de las necesidades del negocio, mi mandante, a través de su equipo de tecnología, realiza de manera periódica procedimientos de actualización para optimizar todas las funciones de la Aplicación y corregir los posibles errores que se detecten.

Durante el mes de febrero de dos mil veinte la aplicación realizaba cobros denominados como "booking fee", en concepto de mantenimiento de la plataforma en todos los territorios en los que HUGO, S.A. DE C.V., tiene habilitado en El Salvador, mismo que se aplicaba para todas las formas de pago en la aplicación, es decir pago en efectivo y con tarjeta de crédito. El equipo de tecnología encargado de realizar las actualizaciones y mejoras de la aplicación se percató de la existencia de un error en el cobro del "booking fee", este únicamente generaba cobros cuando el pago era realizado por tarjeta de crédito, razón por la cual se tomó la decisión de quitar completamente el "booking fee" de los cobros efectuados, hasta lograr identificar cual era la causa que ocasionaba ese error.

Es de suma importancia hacer notar, que antes de que sucedieran los hechos que han motivado el inicio del procedimiento sancionador mencionado anteriormente, mi mandante no había sido sujeta de ningún otro procedimiento de naturaleza similar ni ante la Defensoría del Consumidor, debido a que siempre nos hemos caracterizado por dar fiel cumplimiento a las disposiciones establecidas la Ley de Protección al Consumidor

Por dicha razón, a raíz del error identificado – y sin que ello implique que se acepta en modo alguno la presunta infracción que se le imputa – mi mandante, ha procedido a tomar todas las medidas técnicas preventivas necesarias, para procurar que dicho error no vuelva a ocurrir dentro de la Aplicación. Posteriormente a esta medida, La Defensoría del Consumidor realizó una inspección, a raíz de una denuncia que se realizó por medio una red social, precisamente el día once de mayo de dos mil veinte, por lo que se les expresó a los delegados de la Defensoría que realizaron la inspección, que se había presentado un error en la Aplicación el cual fue la causa que se aplicará el cobro del "booking fee", y que por este motivo se había retirado el cobro para ambas formas de pago, entregando además reportes de orden con cobro en donde se detalla el cobro. Considero necesario indicar que las medidas técnicas preventivas son implementadas de una manera constante, pero errores como este se dan por cuestiones tecnológicas fuera del control humano, y mi mandante de manera diligente siempre procura que estos sean solucionados de manera más efectiva posible.

Por lo tanto, mi mandante nunca ha enfrentado un procedimiento sancionador distinto al presente y además se ha preocupado por tomar las medidas que aseguren que el error ocasionado no vuelva a suceder. En ese sentido, mi mandante desea hacer ver a este

Honorable Tribunal, de la manera más transparente, que nunca ha sido su intención ni su práctica empresarial caer dentro de infracciones o ilegalidades.

## **B. SOBRE LAS DENUNCIAS INTERPUESTAS POR EL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

El proceso sancionador que nos ocupa tiene su origen en una denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, con fecha del veinticinco de mayo de dos mil veinte, que hace referencia a posibles sanciones respecto al aumento de precio por compras con tarjetas de crédito y por cobro de recargos por servicios inherentes al contrato.

## **C. ADOPCIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SUS RESULTADOS.**

Tal como se ha expresado anteriormente, el deseo de mi mandante es siempre actuar bajo el marco legal, especialmente las regulaciones de Protección al Consumidor, razón por la cual mi mandante acata todas las sugerencias realizadas por la Defensoría del Consumidor. Se han tomado todas las medidas técnicas para evitar que surjan errores como los señalados en el presente documento, lo cual tiene como resultado que el error no ha vuelto a ocurrir desde el mes de mayo del presente año. Se reitera el compromiso de mi mandante en estar en la constante búsqueda de medidas preventivas necesarias y la mejora de la Aplicación, con el objeto de nunca incurrir en el incumplimiento del marco legal salvadoreño.

## **D. DOCUMENTACION ADJUNTA**

Se adjunta al presente escrito los siguientes documentos:

- a. Análisis *post mortem* activación del cobro "booking fee", el cual establece la línea de tiempo del equipo de tecnología para la identificación y eliminación del error.
- b. Recibos de pago de los usuarios, que comprueban que no se ha realizado el cobro del "booking fee". A través de los cuales se comprueba que después del error en la aplicación detectado en el mes de mayo no se ha vuelto a realizar dicho cobro.
- c. Copia de las Declaraciones de IVA del periodo comprendido desde el mes de diciembre del año dos mil diecinueve al mes de julio de dos mil veinte y las Declaraciones de Renta correspondiente al ejercicio fiscal dos mil diecinueve, así como los Estados Financieros auditados y Estado de Resultado del año dos mil diecinueve.
- d. Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado a mi favor.

Por lo antes expuesto, a ese honorable Tribunal **PIDO**:

- a) Se me tenga por parte en el carácter en que comparezco;
- b) Se agregue la documentación que presento, consistente en fotocopias del Poder con que actúo y las copias de las Declaraciones de IVA del periodo comprendido desde el

mes de diciembre del año dos mil diecinueve al mes de julio de dos mil veinte y las Declaraciones de Renta correspondiente al ejercicio fiscal dos mil diecinueve, así como los Estados Financieros auditados y Estado de Resultado del año dos mil diecinueve;

c) Se tenga por evacuada de parte de mi mandante la audiencia conferida y por negados los hechos contenidos en las denuncias; y

d) Se pronuncie resolución en virtud de la cual se declare que no es procedente imponer ninguna sanción a mi mandante por los hechos contenidos en las denuncias.

Señalo para oír notificaciones las oficinas situadas en  
San Salvador.

San Salvador, veintuno de septiembre de dos mil veinte.

ABOGADO



TRIBUNAL SANCIONADOR.

RECIBIDO 22 SEP '20 15:57

Presentado por  
con DNI

con los documentos siguientes:  
Copias certificadas de vouchers, copias simples de declaraciones de Renta e IVA, de documentos de información financiera y balance certificado de Padel. (74 folios). -

## ANALISIS POST MORTEM ACTIVACION BOOKING FEE

### El incidente y línea de tiempo

En el mes de febrero de 2020, la aplicación tenía habilitada la funcionalidad que realizaba un cobro de mantenimiento de plataforma en todos los territorios de El Salvador.

El día 7 de febrero de 2020, se realizó un hotfix y se creó ticket de despliegue en producción del código que deshabilita la funcionalidad.

El día 10 de febrero de 2020, se realizó el despliegue ya que solo los días lunes se realizan despliegues en producción.

El día 4 de mayo de 2020, se realizó un despliegue de rutina de mejoras y nuevas funcionalidades por parte del equipo de DevOps con el ticket de despliegue HHDG-795.

El día 8 de mayo de 2020, se recibió notificación en mesa de ayuda de que la funcionalidad de cobro de mantenimiento de plataforma estaba activa de nuevo y se realizó el troubleshooting para comprobarlo.

Se comprobó que efectivamente estaba activo de nuevo y se verificó la razón, un merge no intencional de ramas en master, un miembro de los equipos de backend no tenía actualizado su rama local y forzó un merge sin tener completo entendimiento de dicha función, lo que permitió que la parte del código que mantenía activa la funcionalidad se desplegara de nuevo en producción.

El mismo día 8 de mayo se realizó un nuevo hotfix para de nuevo desactivar la funcionalidad.

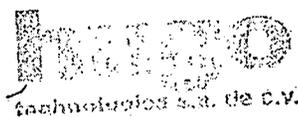
### Medidas futuras

Hemos realizado capacitaciones extras al equipo, que les ayude a entender mejor las funciones de Git para el manejo de ramas en repositorios.

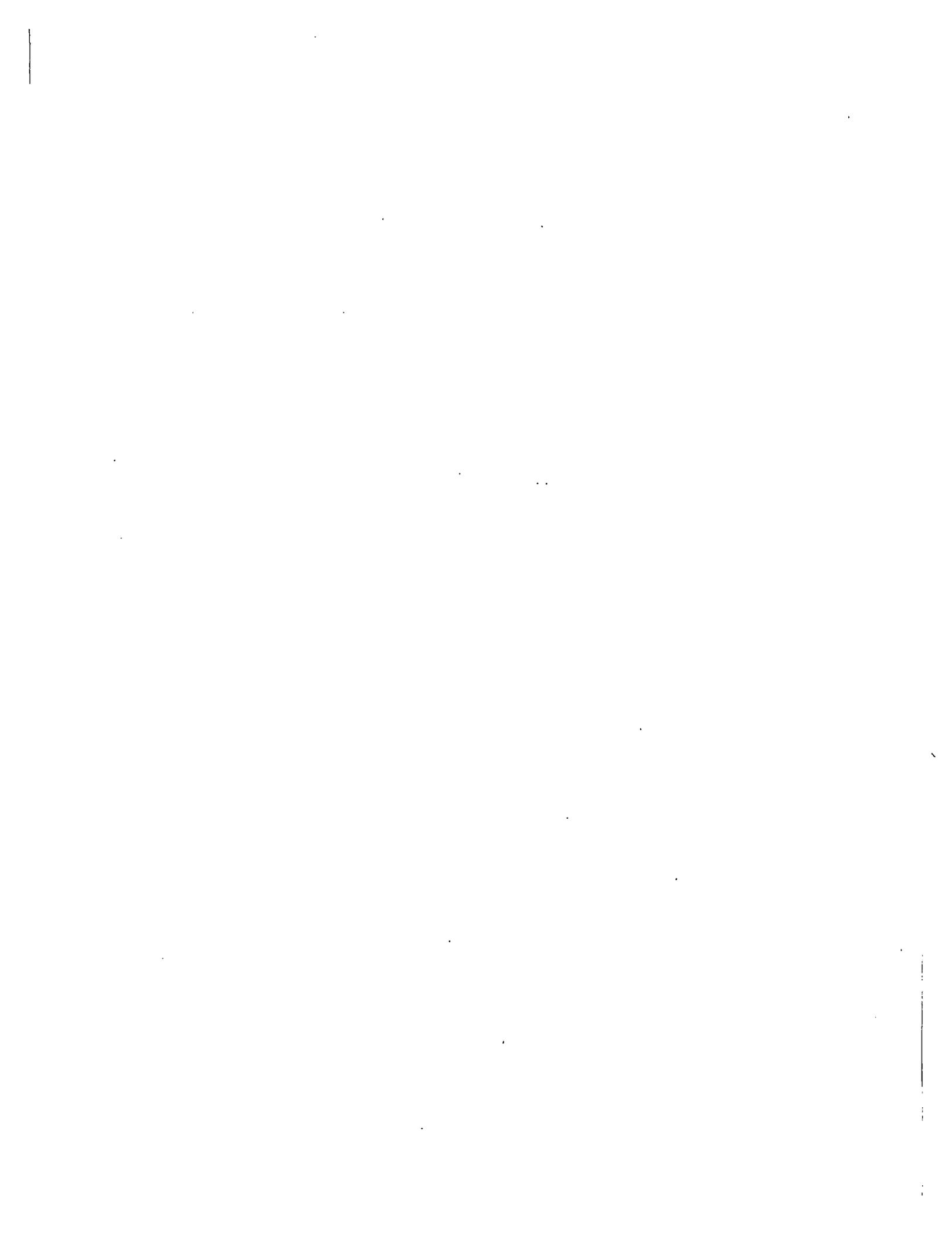
Hemos implementado la opción de pull request que permite que el equipo de calidad pueda realizar revisiones de código antes de ser mezclado con la rama master y ser desplegado en producción.

Sin ningún otro particular

San Salvador, veintiuno de septiembre de dos mil veinte.



Hugo – Co-founder & CTO



Número de orden: HO-79135973

Fecha de ingreso: 01-06-2020 09:58:13 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$9.50

Tarifa dinámica: \$0.75

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 12.00

---

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 01/06/2020 HORA 06:01:01

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$12.00

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

22

EL INSCRITO NOTARIO CERTIFICA que la presente fotocopia es conforme y fiel con el original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS dias del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-93463140

Fecha de ingreso: 07-06-2020 10:01:11 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$18.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 20.75

---

HUCCAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 07/06/2020 HORA 06:07:07

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$20.75

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

23

EL INFRASCrito NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que ha tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del  
mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI



Número de orden: HO-60762439

Fecha de ingreso: 12-08-2020 10:35:51 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$8.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$10.49

HUCCAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 12/08/2020

HORA 08:12:12

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$10.49

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

00000000000000000000

00000000000000000000

24

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de SAN SALVADOR a los VEINTIUNO días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI.



Número de orden: HO-67228699

Fecha de ingreso: 30-08-2020 09:34:22 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$7.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 10.25

HUCOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 30/08/2020

HORA 08:30:30

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$10.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

00000000000000000000

00000000000000000000

25

EL INSCRIBIDO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de Santa Fe a los veintidós días del mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-50023448

Fecha de ingreso: 30-08-2020 09:45:50 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$33.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupón: \$ 0.00

Total: \$ 35.75

HUOOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 30/08/2020 HORA 08:30:30

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$35.75

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la  
presente fotocopia es conforme y fiel con su  
original que he tenido a la vista y devuelto al  
interesado, de conformidad a lo dispuesto en el  
Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la  
Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los Veintidós días del  
mes de Septiembre del dos mil Veinte



Número de orden: HO-73489149

Fecha de ingreso: 16-08-2020 09:57:22 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$10.45

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 12.94

---

HUOQAPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 16/08/2020

HORA 08:16:16

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$12.94

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

27

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidós días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-38536465

Fecha de Ingreso: 26-08-2020 09:32:07 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$3.99

Subtotal: \$11.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$3.99

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 15.49

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 26/08/2020 HORA 08:26:26

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$15.49  
PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

28

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTICINCO días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI



Número de orden: HO-37838637

Fecha de ingreso: 23-08-2020 10:46:55 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$29.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 31.75

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\*\*

FECHA 23/08/2020 HORA 08:23\_23

RECIBO AUTORIZACION

MONTO \$31.75

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

00232365

00232365

29

... EL NOTARIO CERTIFICA Que la presente fotocopia es confiable y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI.



Número de orden: HO-70087285

Fecha de ingreso: 14-06-2020 10:32:22 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$10.05

Tarifa dinámica: \$1.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupón: \$0.00

Total: \$13.80

HUOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 14/06/2020 HORA 06:14:14

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$13.80

PAGO ELECTRONICO

T

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

30

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTIUNA



Número de orden: HO-93518215

Fecha de ingreso: 31-07-2019 08:10:46 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$205.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 14.35

- Descuento por cupon: \$ 10.00

Total: \$ 209.35

---

HUOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 55118001

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 31/07/2019 HORA 07:31:31

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$209.35

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Quas Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidos días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-39183414

Fecha de ingreso: 18-07-2019 10:08:06 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$120.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 8.40

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 128,40

HUCOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 18/07/2019

HORA 07:18:18

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$128.40

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

32

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTISÉIS



Número de orden: HO-79841271

Fecha de ingreso: 18-07-2019 11:32:49 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$360.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 25.20

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 385.20

HUGOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 18/07/2019

HORA 07:18:18

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$385.20

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SECU/N CONTRATO SUSCRITO

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidós días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-33042067

Fecha de ingreso: 01-09-2020 10:29:49 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$5.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$ 8.25

HUOQAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 01/09/2020

HORA 09:01:01

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$8.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

EL SALVADOR

HUOQAPP TRNSCTOR

34

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de San Salvador a los veintiuno días del mes de septiembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-41119869

Fecha de ingreso: 02-08-2020 10:12:21 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$12.44

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 14.93

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 02/08/2020 HORA 08:02:02

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$14.93

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

EL SALVADOR

EL SALVADOR

35

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIUNO días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-59081867

Fecha de ingreso: 31-07-2020 11:32:34 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$23.15

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 25.64

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\*\*

FECHA 31/07/2020 HORA 07:31:31

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$25.64

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

36

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidós días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-89283764

Fecha de ingreso: 26-07-2020 10:04:00 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$7.43

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 9.92

HUGOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \*\*

FECHA 26/07/2020

HORA 07:26:26

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$9.92

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintuno días del  
mes de Septiembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-53531236

Fecha de ingreso: 19-07-2020 09:56:04 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$15.35

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 17.84

---

HUCOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\*\*

FECHA 19/07/2020 HORA 07:19:19

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$17.84

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

38

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-83991953

Fecha de ingreso: 12-07-2020 10:17:40 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$3.99

Subtotal: \$2.97

Tarifa dinámica: \$0.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$3.99

- Descuento por cupón: \$ 0.00

Total: \$ 7.46

HUGOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 12/07/2020

HORA 07:12:12

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$7.46

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

2020-07-12

10:17:40 PM

37

EL NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de Sacatepequez días del mes de Septiembre del dos mil Veinte



Número de orden: HO-39096551

Fecha de ingreso: 05-07-2020 10:25:47 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$9.60

Tarifa dinámica: \$0.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$12.85

---

HUGOAPPTRNSECTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \* 4

FECHA 05/07/2020

HORA 07:05:05

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$12.85

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

40

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTICINCO días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-75282825

Fecha de ingreso: 30-06-2020 10:15:41 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$11.67

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 14.42

HUGOAPPTRNSECTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 28/06/2020 HORA 06:28:28

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$15.27

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

41

EL NOTARIO CERTIFICA Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidós días del mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-75439171

Fecha de ingreso: 28-06-2020 09:21:38 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$3.25

Subtotal: \$11.45

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$3.25

+ Cargo por servicio 5%: \$ 0.57

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 15.27

HUOOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*

FECHA 28/06/2020 HORA 06:28:28

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$15.27

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

42

EL NOTARIO CERTIFICA Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los Veintidós días del mes de Septiembre del dos mil Veinte



Número de orden: HO-62795809

Fecha de Ingreso: 21-06-2020 09:22:22 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$5.25

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 8.00

HUCOAPPTNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 21/06/2020 HORA 06:21:21

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$8.00

PAGO.ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

ISSUE

ISSUE

43

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los Veintiuno días del  
mes de Septiembre del dos mil Veinte.



Número de orden: HO-57389836

Fecha de ingreso: 14-05-2020 10:46:17 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$7.20

Tarifa dinámica: \$0.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$10.45

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 14/05/2020

HORA 05:14:14

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$10.45

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

*[Faint signature]*

*[Faint signature]*

44

INFRASCrito NOTARIO CERTIFICA: Que  
presente fotocopia es conforme y fiel con su  
original que he tenido a la vista y devuelto al  
interesado, de conformidad a lo dispuesto en el  
Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la  
Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
los VEINTIDOS días del  
mes de AGOSTO del dos mil VEINTI



Información general

Número de orden: HO-74932495

Fecha de ingreso: 12-05-2020 10:46:26 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$7.20

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 9.95

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 12/05/2020 HORA 05:12:12

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$9.95

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

Fecha recibida

Fecha recibida

45

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los Veintiuno días del mes de Setiembre del dos mil Veinte



Número de orden: HO-60693524

Fecha de ingreso: 18-05-2020 10:46:20 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$5.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 8.25

HUCCAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 18/05/2020 HORA 05:18:18

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$8.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

Emisor - suscriptor

Receptor - beneficiario

46

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que  
presente fotocopia es conforme y fiel con  
original que he tenido a la vista y devuelto  
interesado, de conformidad a lo dispuesto en el  
Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la  
Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los Veintuno días de  
mes de Septiembre del dos mil Veinte.



Número de orden: HO-57123257

Fecha de ingreso: 22-05-2020 11:50:03 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$3.99

Subtotal: \$7.20

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$3.99

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 11.19

---

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 22/05/2020 HORA 05:22:22

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$11.19

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

RECIBO

RECIBO

47

EL INTRASCRIPTO NOTARIO CERTIFICA: que  
presente fotocopia es conforme y fiel con su  
original que he tenido a la vista y devuelto al  
interesado, de conformidad a lo dispuesto en el  
Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la  
Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIUNO días del  
mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI



Número de orden: HO-13523634

Fecha de ingreso: 27-05-2020 10:59:07 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$13.15

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 15.90

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, CA. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 27/05/2020 HORA 05:27:27

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$15.90

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

48

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintidós días del mes de septiembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-48177350

Fecha de ingreso: 31-05-2020 11:35:11 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$7.50

Tarifa dinámica: \$1.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 7.50

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\*\*

FECHA 31/05/2020 HORA 05:31:31

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$7.50

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

49

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con el original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintuno días del mes de septiembre del dos mil veinte.



2000 - 2001

2000 - 2001

INFRASCRIPTO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de San Salvador a los veintuno días del mes de Diciembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-109062910

Fecha de ingreso: 31-07-2019 09:37:33 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$75.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 5.25

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 80.25

---

HUGCAPTRNSCTOR

SANSALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 31/07/2019

HORA 07:31:31

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$80.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

51

EL NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelta al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
los veintuno días del mes de septiembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-104370180

Fecha de ingreso: 20-07-2019 10:37:22 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$120.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 8.40

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 128.40

HUCOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 20/07/2019

HORA 07:20:20

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO

\$128.40

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

2019 07 20 10:37:22

2019 07 20 10:37:22

52

EL INERASCRITO NOTARIO CERRRICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de San Salvador  
a los veintión días del Septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-16151968

Fecha de ingreso: 27-07-2019 11:05:26 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$0.00

Subtotal: \$130.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

+ Cargo por servicio 7%: \$ 9.10

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 139.10

HUCOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A.

55118001

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 27/07/2019

HORA 07:27:27

RECIBO CORRELATIVO

AUTORIZACION

MONTO

\$139.10

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

53

EL INERASCITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los Veintuno días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Recibo de  
.jpeg  
68K

mes de Octubre para pagarse el 3 de noviembre,



Número de orden: HO-32983638

Fecha de ingreso: 16-09-2020 10:46:58 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$7.50

Tarifa dinámica: \$0.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$ 10.75

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\*\*

FECHA 16/09/2020 HORA 09:16:16

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$10.75

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

51

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIUNA días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-44194957

Fecha de ingreso: 18-09-2020 02:51:14 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$11.97

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 14.72

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 18/09/2020 HORA 09:18:18

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$14.72

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

55

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los veintiún días del  
mes de septiembre del dos mil veinte.



Número de orden: HO-83810246

Fecha de ingreso: 09-09-2020 10:14:37 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$5.45

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 11.20

HUOQAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 09/09/2020 HORA 09:09:09

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$11.20

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEQJN CONTRATO SUSCRITO

56

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los VEINTIUNO días del  
mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-35899408

Fecha de ingreso: 06-09-2020 10:35:23 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$17.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 20.25

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 06/09/2020 HORA 09:06:06

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$20.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

USAR EN CASO DE

Produced

57

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintinueve días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



Número de orden: HO-48273981

Fecha de ingreso: 14-09-2020 10:53:06 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$6.75

Tarifa dinámica: \$0.75

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$0.00

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$6.75

---

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \* \*

FECHA 14/09/2020 HORA 09:14:14

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$6.75

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

58

EL INFERASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de San Salvador a los VEINTIDOS días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-46836804

Fecha de ingreso: 11-09-2020 11:46:46 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$14.50

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 17.25

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \* \* \* \*

FECHA 11/09/2020 HORA 09:11:11

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$17.25

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCÓNDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGÚN CONTRATO SUSCRITO

59

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIDOS días del  
mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTE



Número de orden: HO-42819437

Fecha de ingreso: 09-08-2020 09:51:05 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.49

Subtotal: \$6.00

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.49

- Descuento por cupon: \$ 0.00

Total: \$ 8.49

---

HUGOAPP TRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\*\*

FECHA 09/08/2020 HORA 08:09:09

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$8.49

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

60

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de SAN SALVADOR  
a los VEINTIUNA días del mes de SEPTIEMBRE del dos mil VEINTI



Número de orden: HO-52781328

Fecha de ingreso: 30-08-2020 08:54:38 PM

Forma de pago: Tarjeta

Cargo por envío (contable): \$2.75

Subtotal: \$8.99

+ Cargo por envío (cobrado a cliente): \$2.75

- Descuento por cupon: \$0.00

Total: \$11.74

---

HUGOAPPTRNSCTOR

SAN SALVADOR

COMPRA

EL SALVADOR, C.A. 00232365

TARJETA \*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*  
\*\*\*\* \*

FECHA 30/08/2020 HORA 08:30:30

RECIBO CORRELATIVO AUTORIZACION

MONTO \$11.74

PAGO ELECTRONICO

PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN  
DEL EMISOR, SEGUN CONTRATO SUSCRITO

6/1

6/1

EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA; Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.  
En la Ciudad de San Salvador  
a los veintuno días del  
mes de septiembre del dos mil veinte



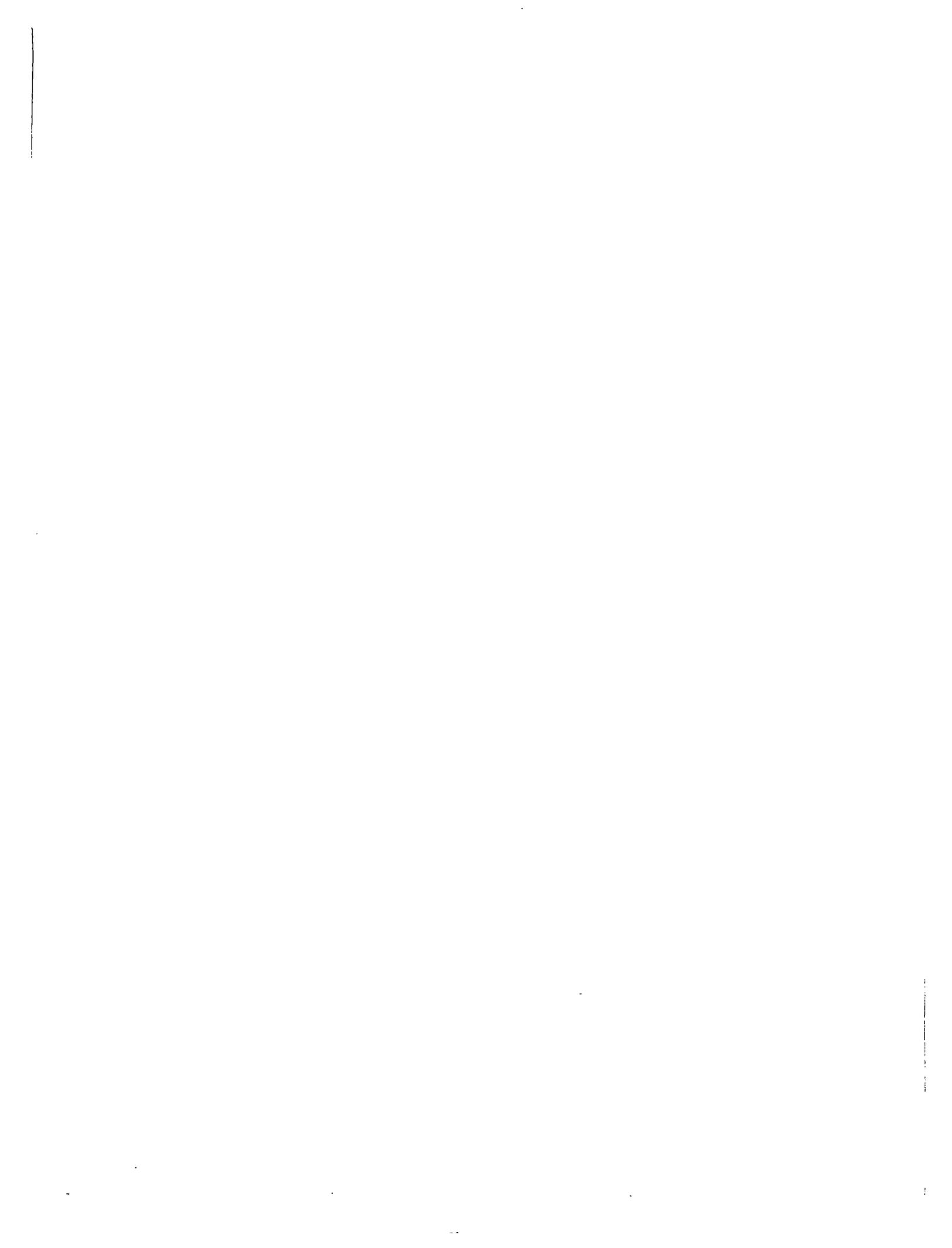


# DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y CONTRIBUCIÓN ESPECIAL

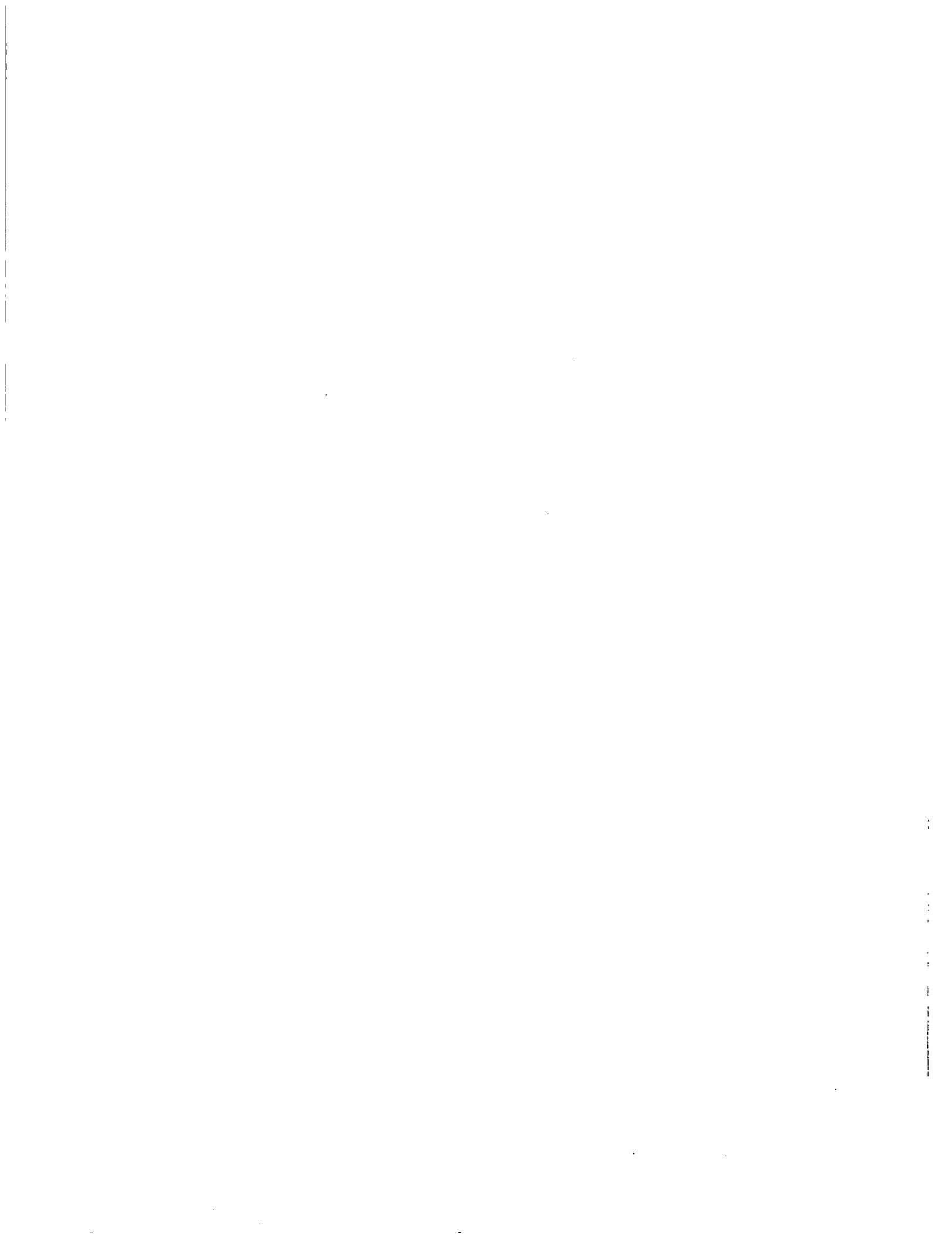
También constituye solicitud de Devolución para las Personas Naturales Asalariadas, con Rentas Diversas y Titulares de Empresas que no enteren Pago a Cuenta, con devolución hasta \$5,000.00

F-11 V14

62



9

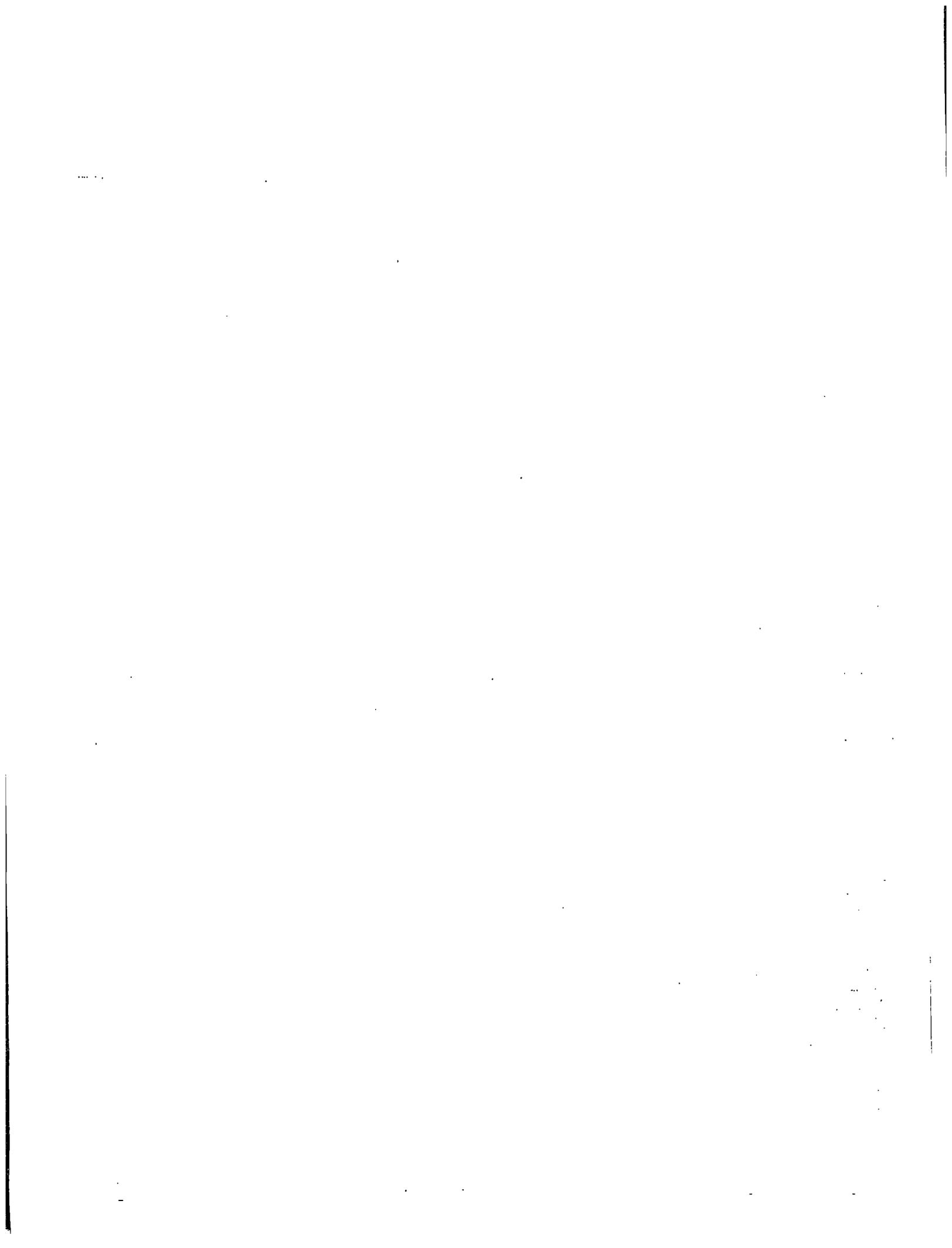




DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS

F07 v12 Pág. 3 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

64







**DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 2 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS

F07 v12 Pág. 3 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



66



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 4 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 V12 Pág. 1 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

67



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 2 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 v12 Pág. 3 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

01



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 4 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN





**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

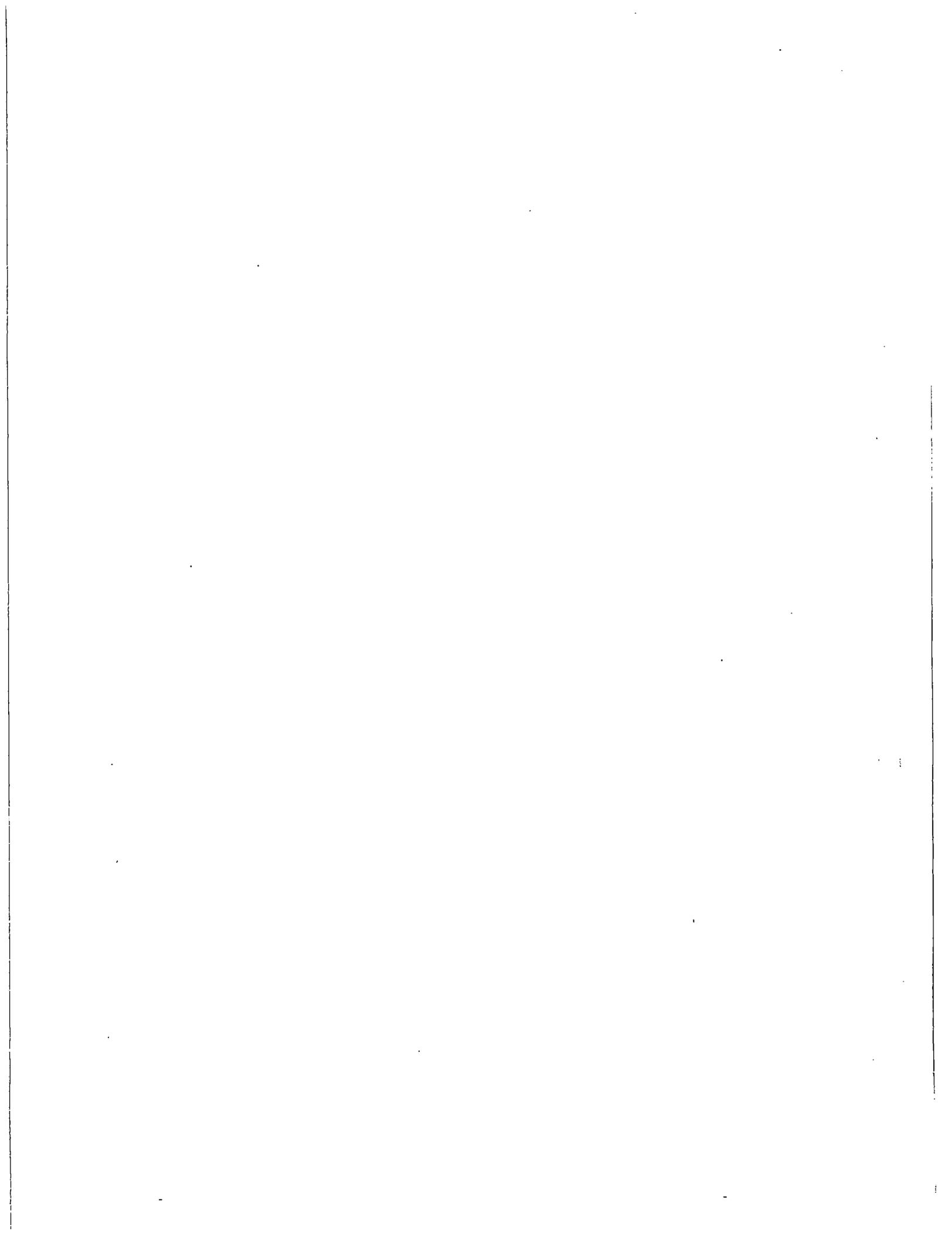
F07 v12 Pág. 2 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS

F07 V12 Pag. 3 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

*70*





DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 V12 Pág. 1 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

71



DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

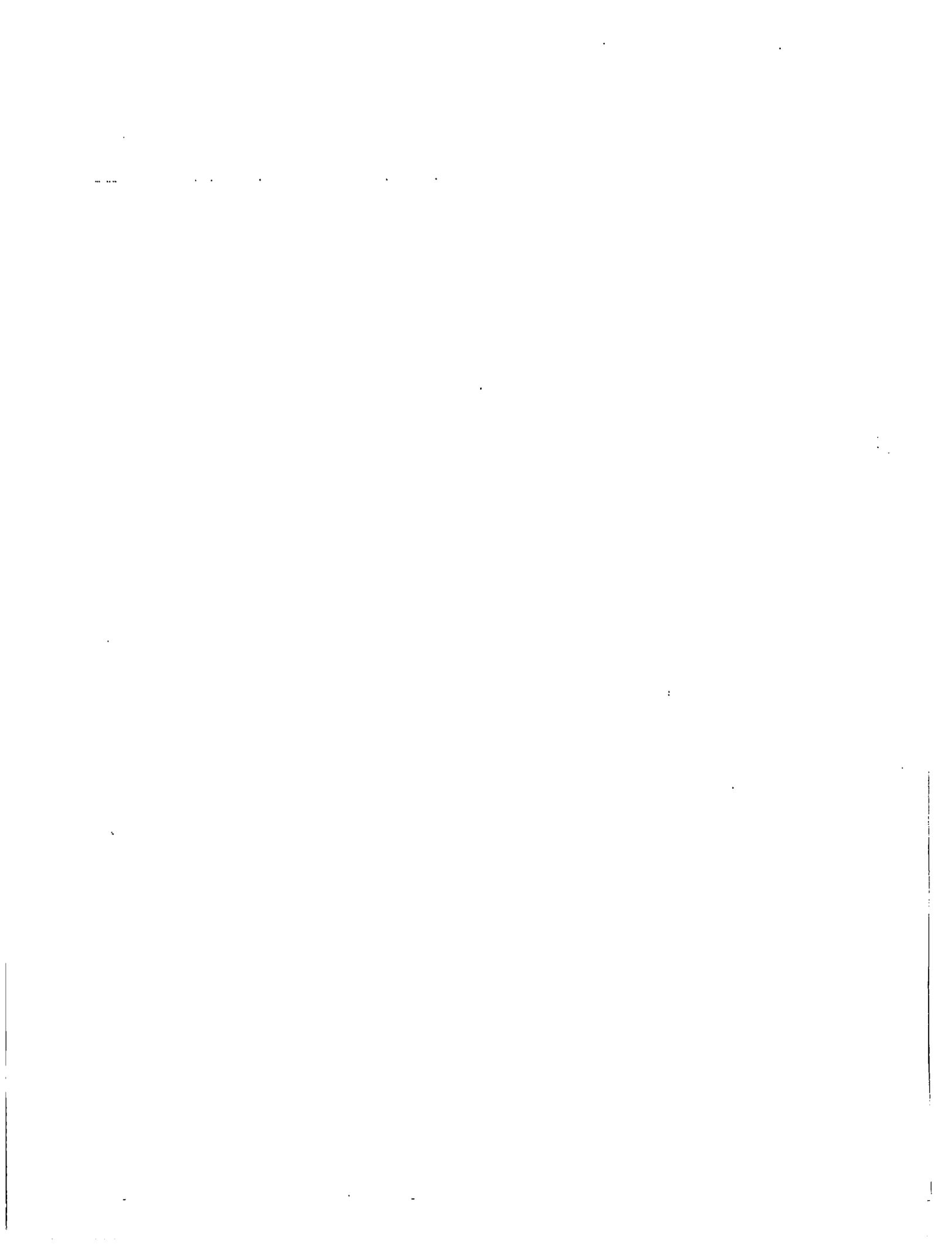
F07 v12 Pág. 2 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN



DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 V12 Pág. 3 / 3  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

72





DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS

F07 v12 Pag. 1 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

PERÍODO CONTINUAMENTE



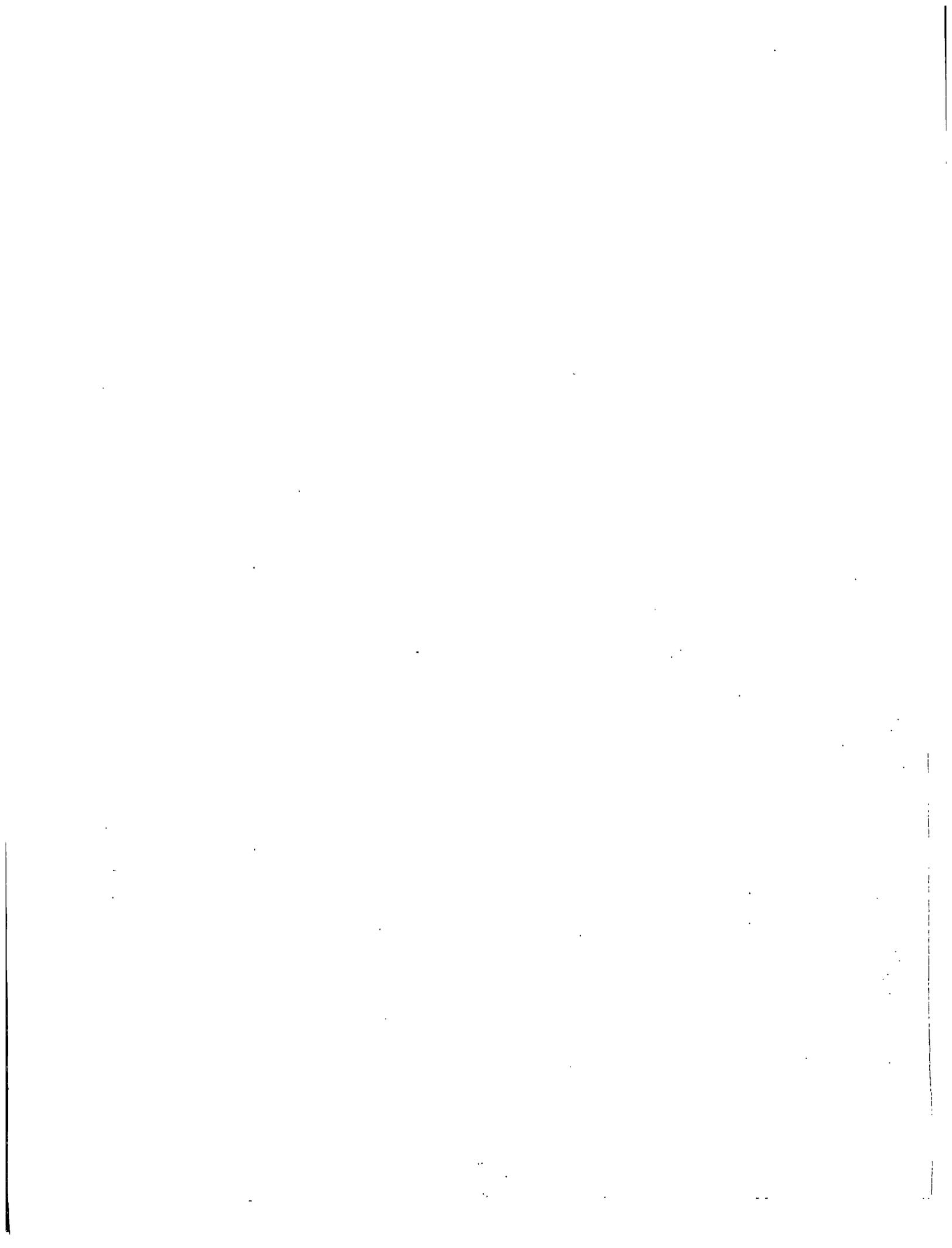
75



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pag. 2 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN







DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 v12 Pág. 1 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

75



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 1 de 1  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

76





**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. . . .  
NÚMERO DE DECLARACIÓN





**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 2 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

00000000

00000000



DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F07 v12 Pág. 3 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

0000

0000

78



**DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES  
MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

F07 v12 Pág. 4 / 4  
NÚMERO DE DECLARACIÓN

# Hugo Technologies, S. A. de C. V.

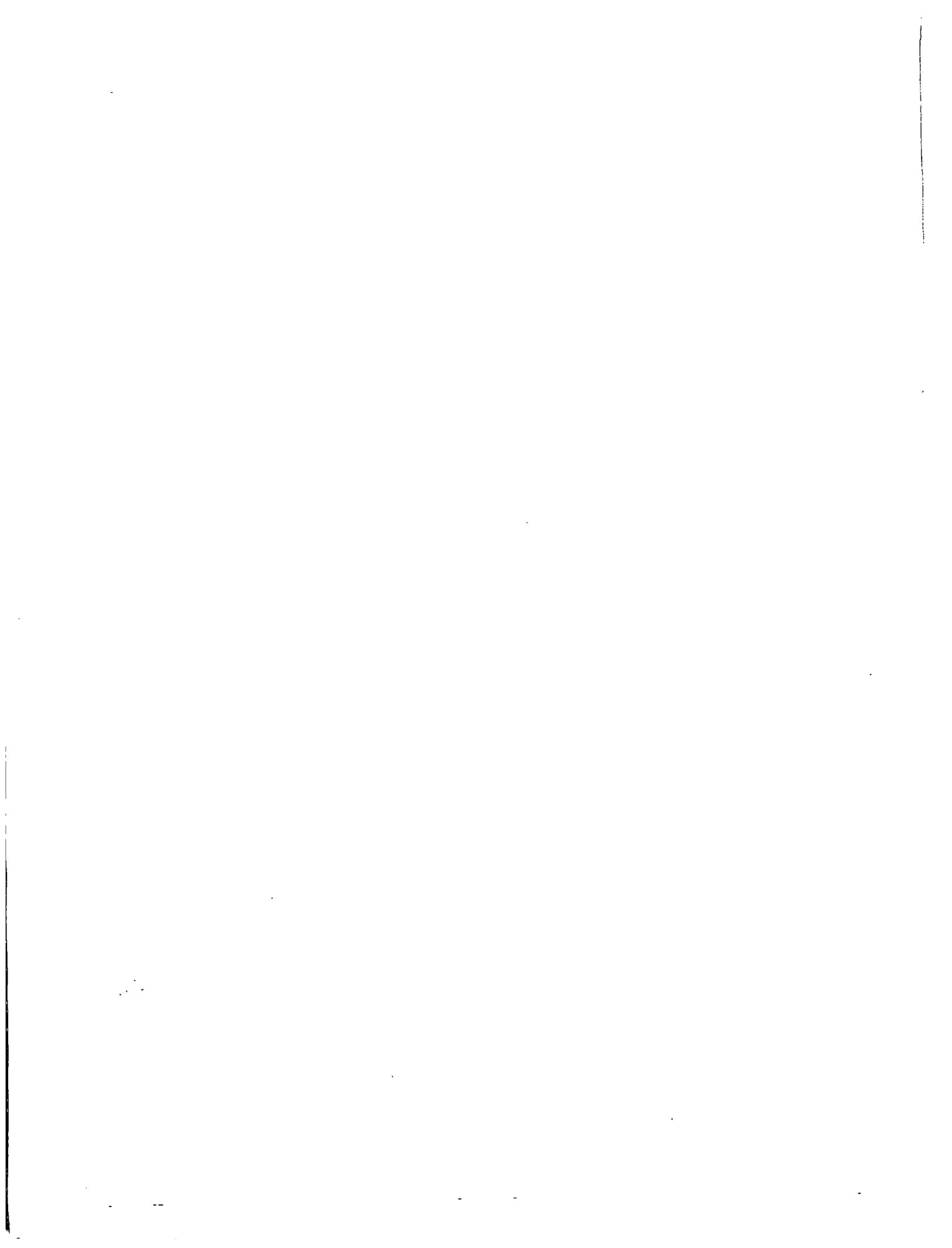
(compañía  
domicilio en

subsidiaria de Hugo Technologies, Limited, con

Hugo Technologies, S. A. de C. V.  
(compañía subsidiaria de Hugo Technologies, Limited, con  
domicilio en

**Informe de los auditores independientes**

A la Junta Directiva y  
a los Accionistas de  
Hugo Technologies, S. A. de C. V.





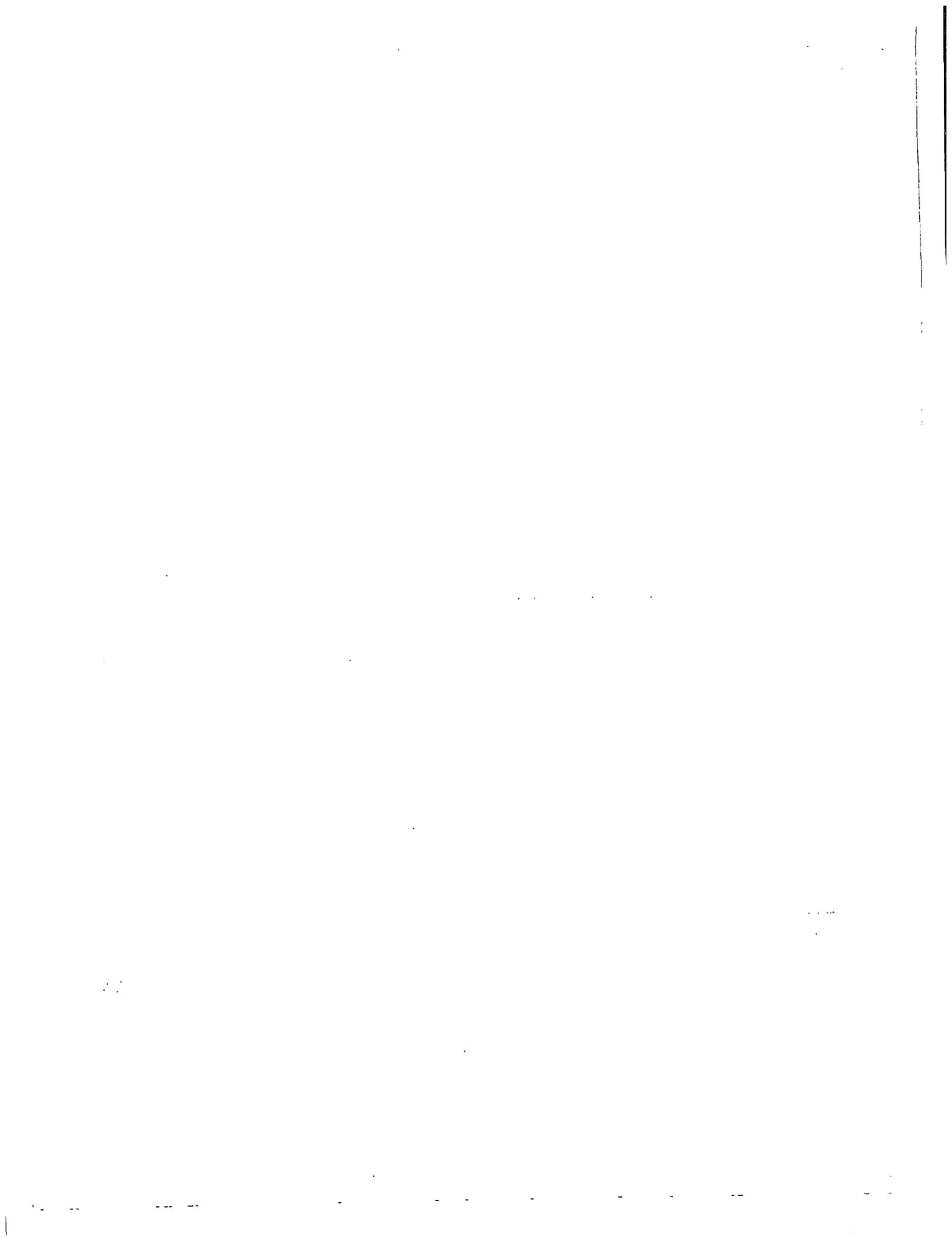


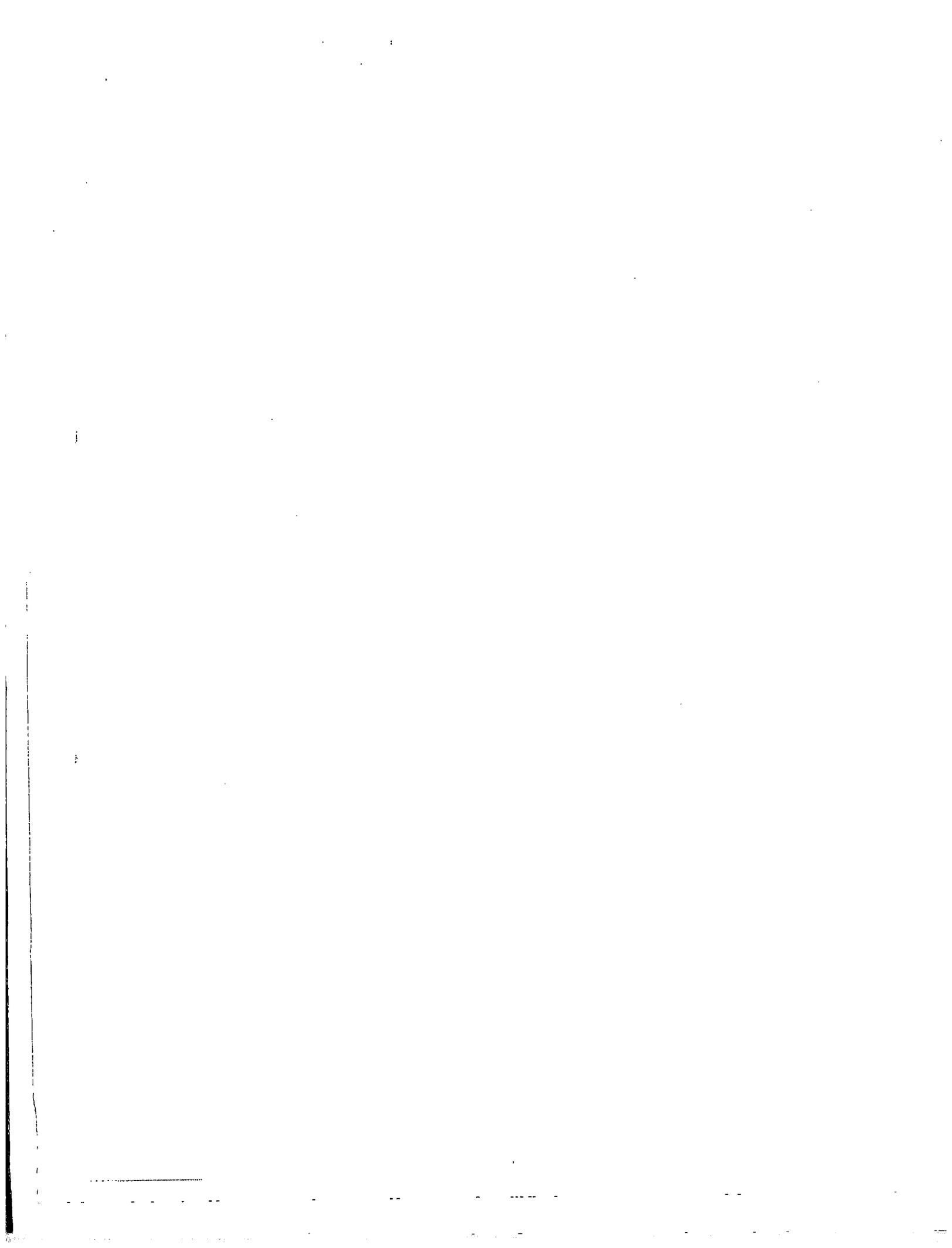
Hugo Technologies, S. A. de C. V.

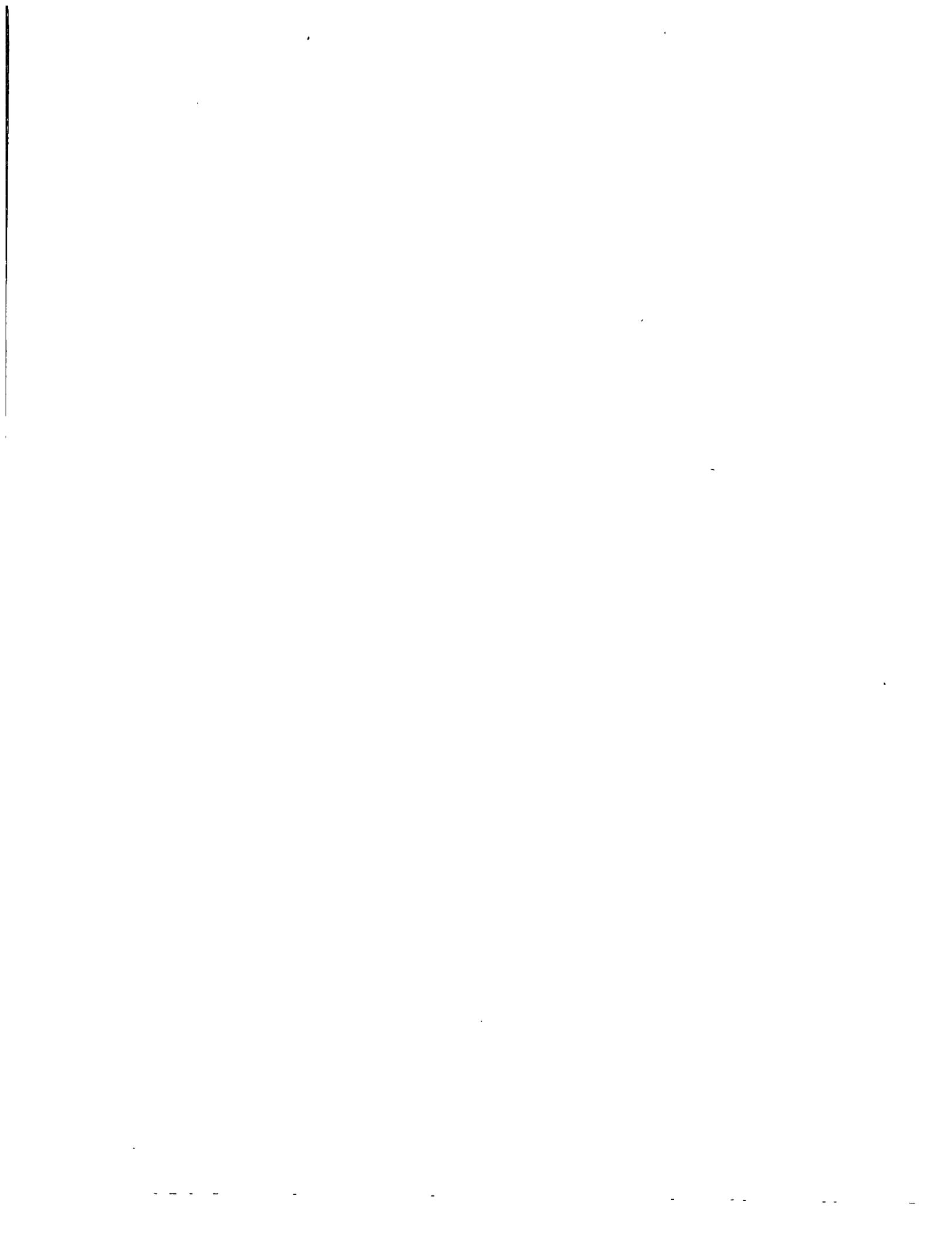
(compañía

subsidiaria de Hugo Technologies, Limited, con domicilio en:

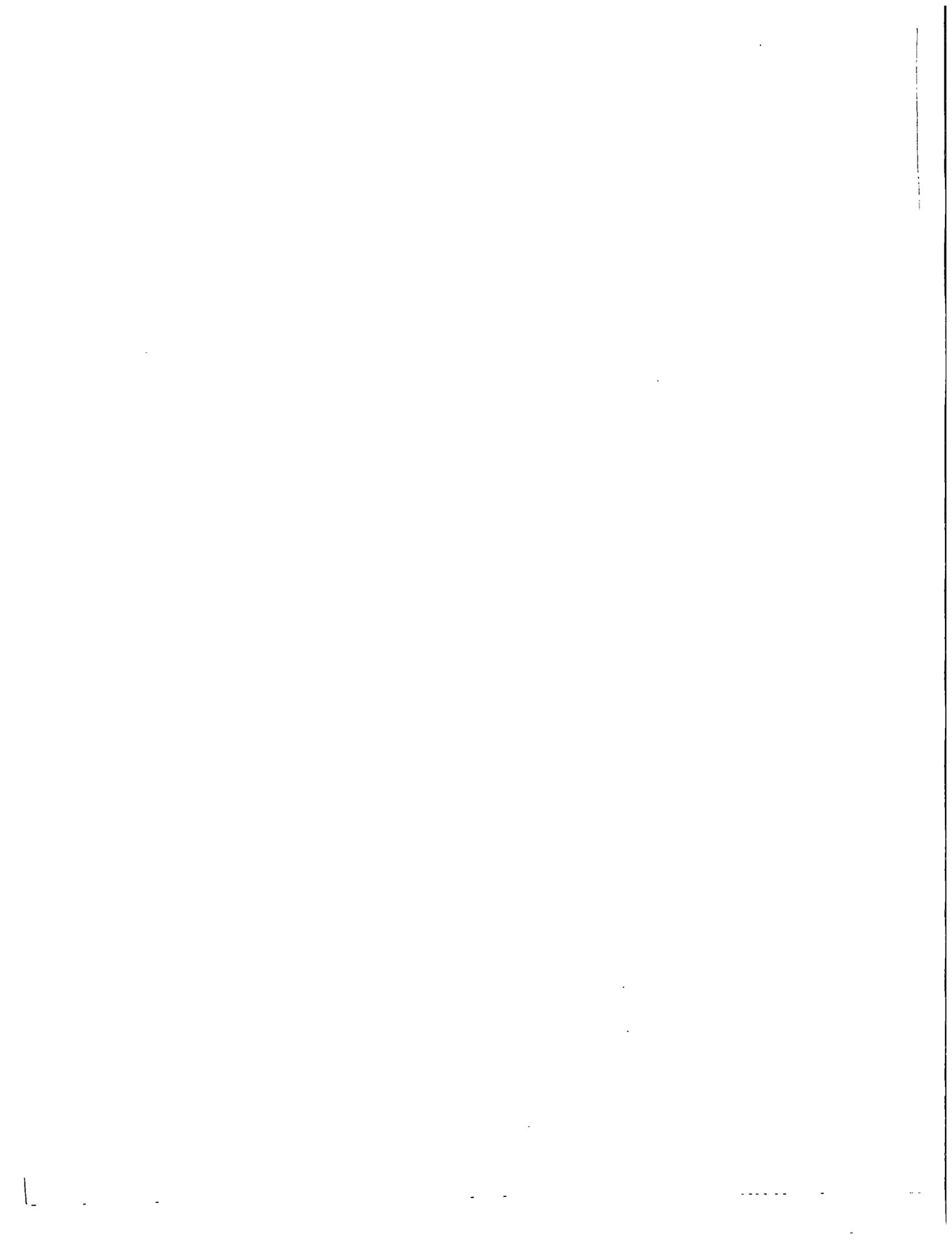
82

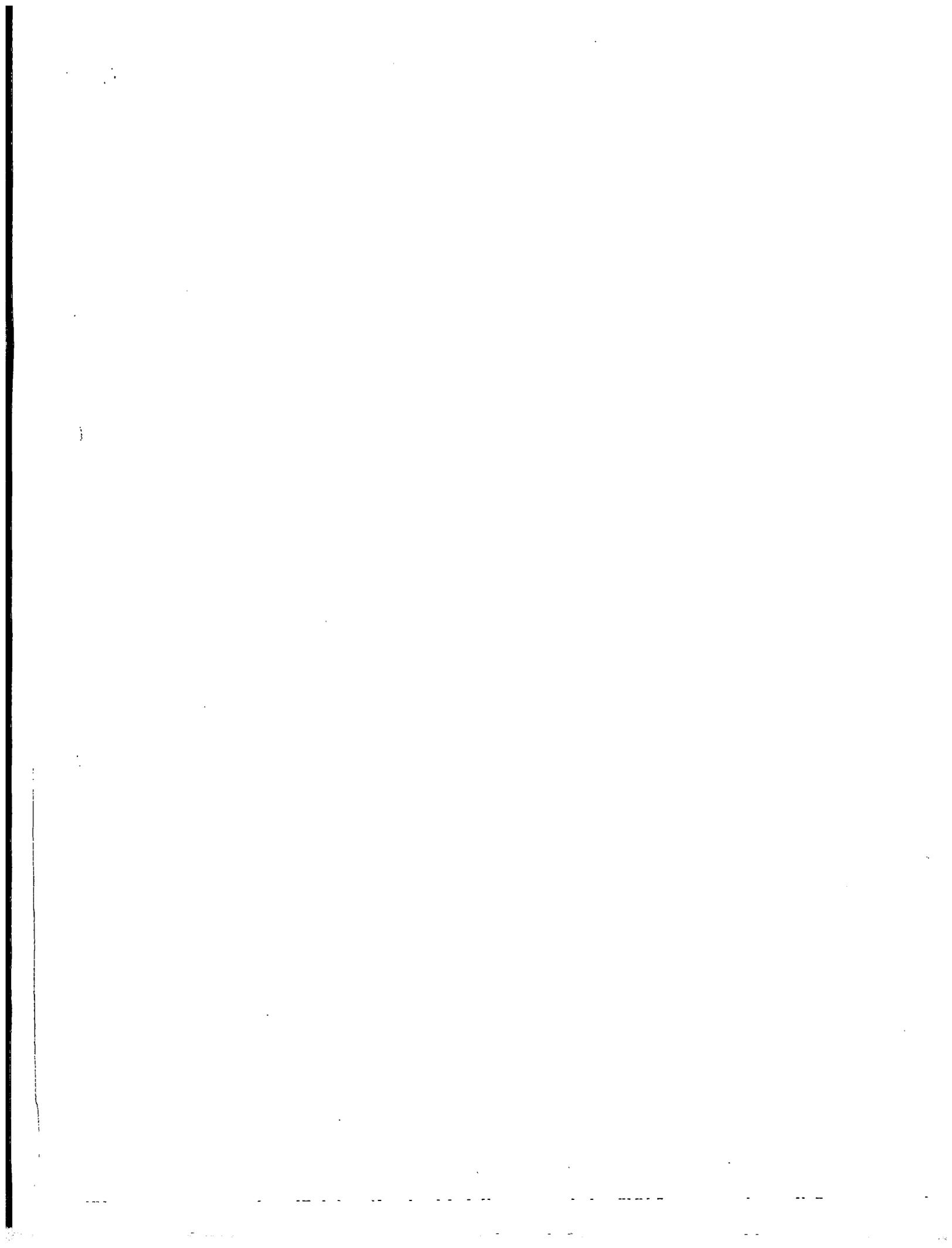






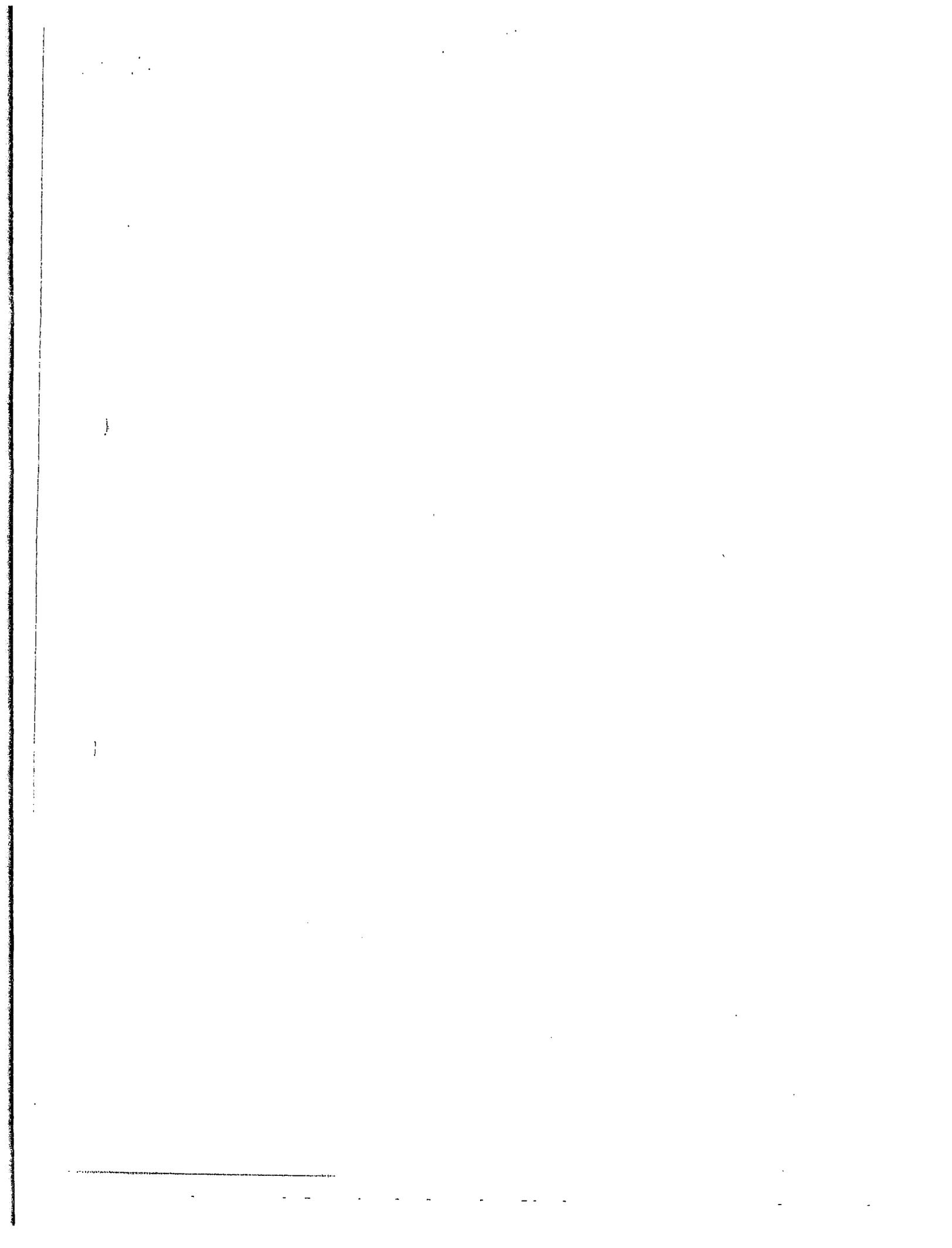
84

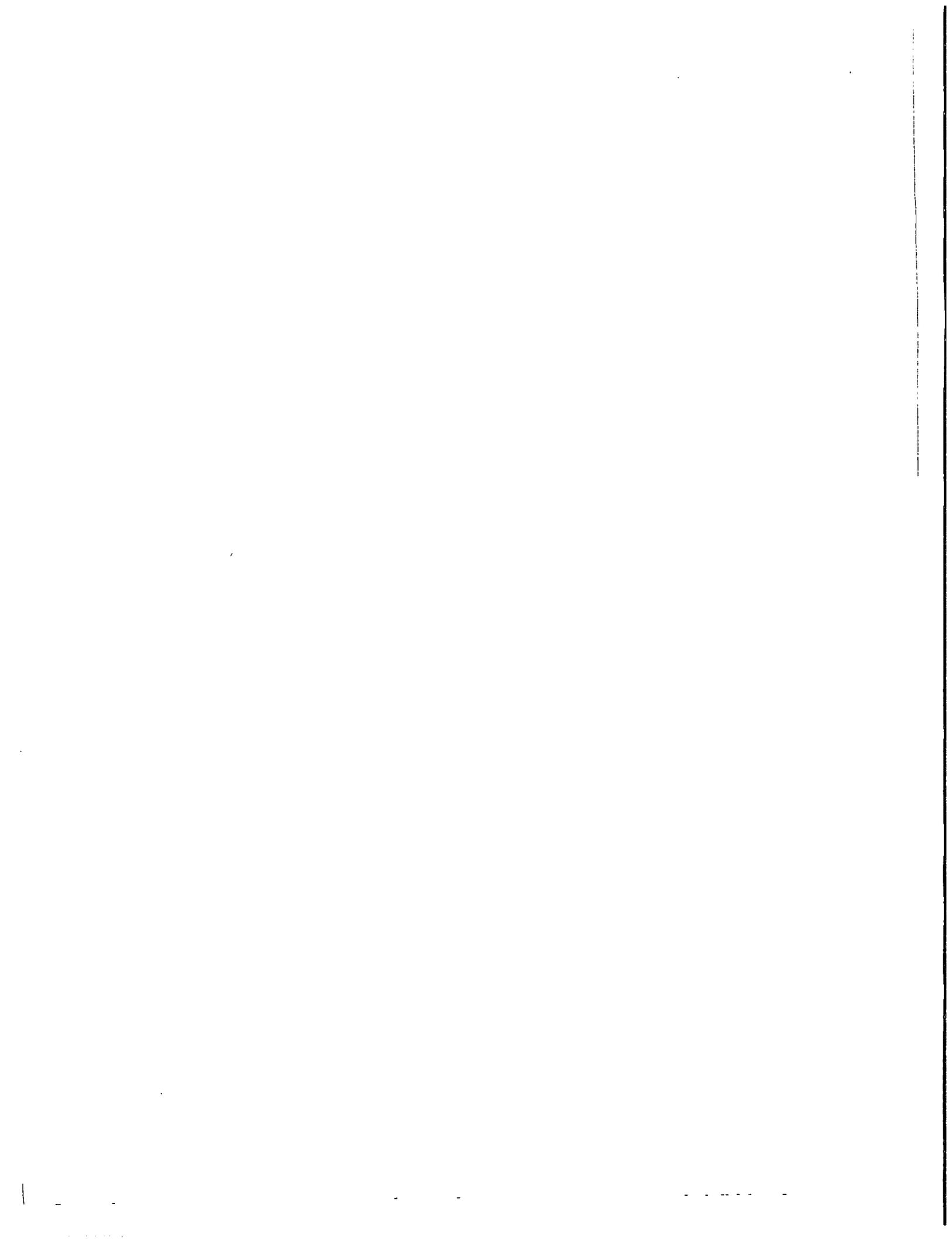




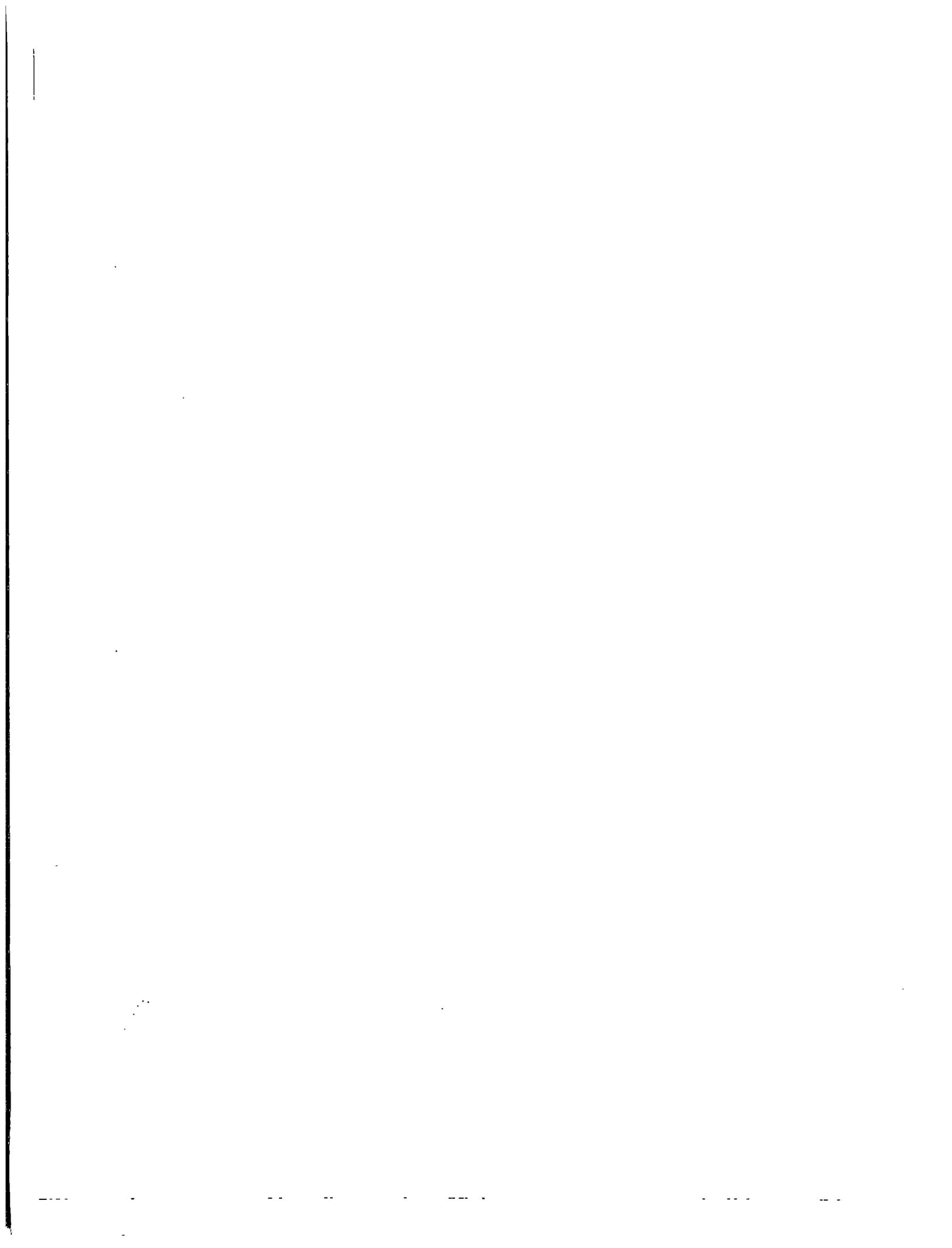
Vertical line on the left side of the page.

Vertical line on the right side of the page.





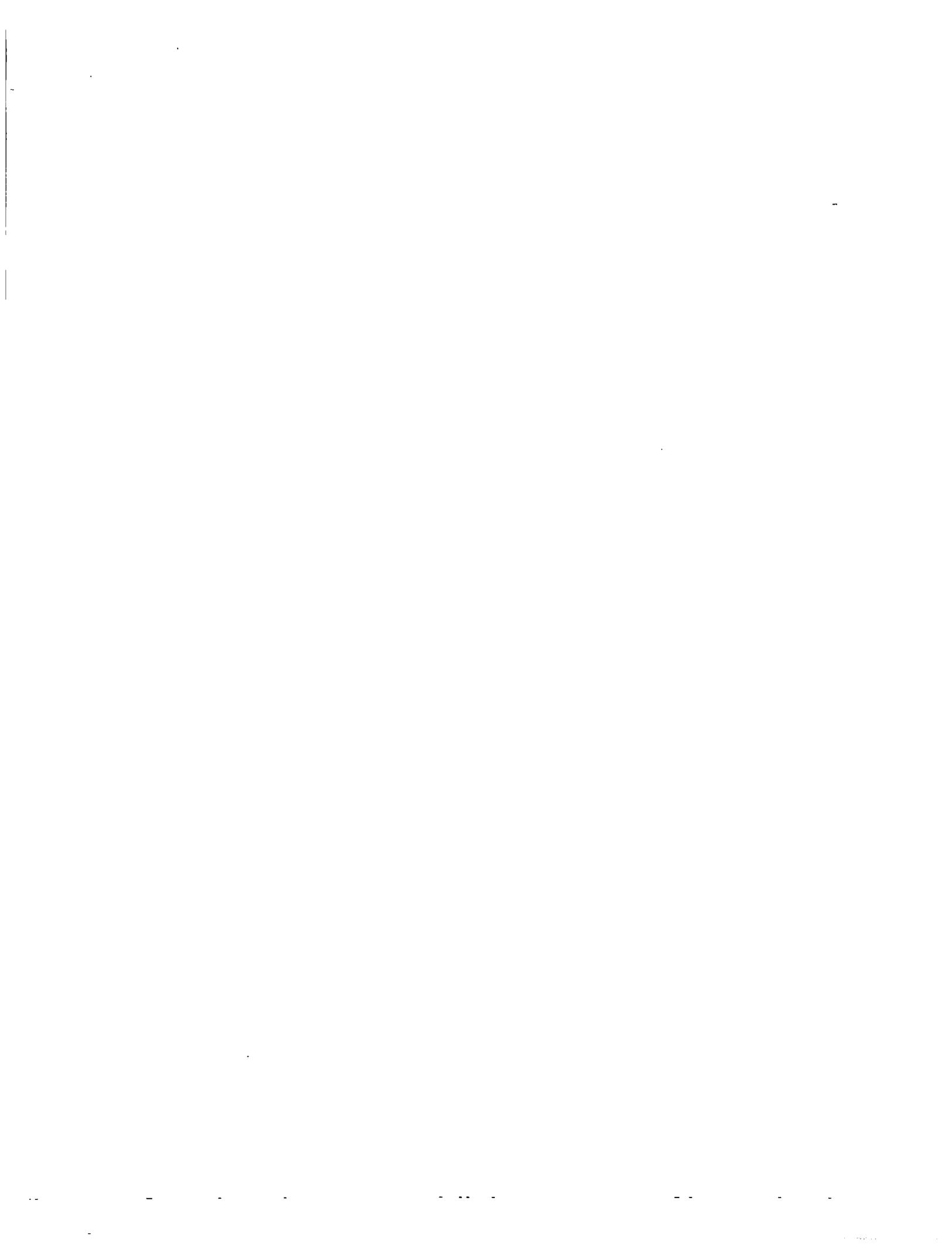
87



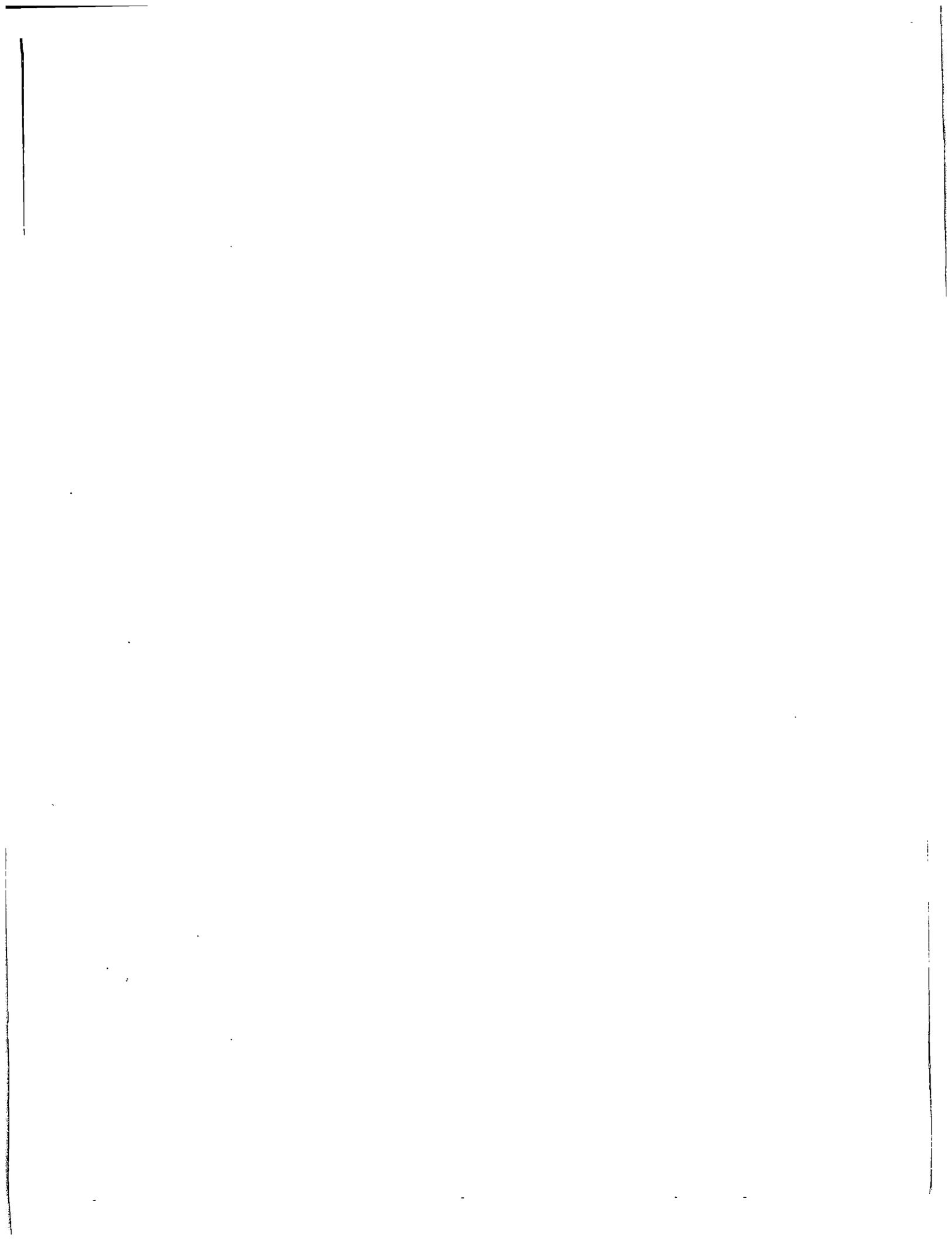
88











PAPEL PARA PROTOCOLO

LINEA I UNO



M. DE H.

DOS COLONES

Nº

22388508

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24



91

NUMERO DIECIOCHO.- LIBRO CUATRO, En la ciudad de San Salvador, a las <sup>horas</sup> catorce del día veinte de agosto del año dos mil veinte. Ante mí \_\_\_\_\_, Notario de este domicilio, comparece el señor \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de edad, del domicilio de \_\_\_\_\_ a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ y Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación, en su calidad de Director Presidente de la sociedad HUGO TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse HUGO TECHNOLOGIES, S.A de C.V., del domicilio de \_\_\_\_\_ con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_ que en el transcurso del presente instrumento se denominará la "Sociedad Poderdante"; personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: Escritura pública de modificación al pacto social de la sociedad HUGO TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse HUGO TECHNOLOGIES,



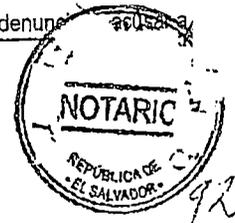
DOS COLONES



M. DE H.

22388509

1 S.A de C.V., otorgada en Antiguo Cuscatlán, Departamento de la libertad, a las doce horas treinta minutos del día treinta y uno  
2 de agosto de dos mil dieciocho, ante los oficios notariales de \_\_\_\_\_ inscrita en el Registro de  
3 Comercio bajo el número \_\_\_\_\_ del libro \_\_\_\_\_ del Registro de Sociedades, el día tres de abril de  
4 dos mil diecinueve, a través de la cual se modificaron algunas de las cláusulas del pacto social de la referida Sociedad  
5 Poderdante y se reunieron todas las disposiciones que la rigen actualmente, y de la que consta que su denominación,  
6 nacionalidad, naturaleza y domicilio son los antes expresados, su plazo es por tiempo indeterminado, que dentro de su finalidad  
7 se encuentra el otorgamiento de actos como el presente, que la administración de la sociedad, según lo decida la Junta General  
8 de Accionistas, estará confiada a un Administrador Único y su respectivo suplente o a una Junta Directiva compuesta por cuatro  
9 directores propietarios y sus respectivos suplentes, quienes ejercerán sus funciones por un periodo de cinco años pudiendo ser  
10 reelectos; que la representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social corresponden, en su caso, al  
11 Administrador Único o al Presidente y el vicepresidente de la Junta Directiva, quienes podrán ejercerla conjunta o  
12 separadamente y quienes, sin necesidad de autorización de la Junta General de Accionistas, se encuentran facultados para el  
13 otorgamiento de instrumentos como el presente; en dicho instrumento consta que la administración de la sociedad se encuentra  
14 actualmente a cargo de una Junta Directiva y que se ha electo al compareciente José Alejandro Argumedo Bonet como  
15 Presidente, y en tal calidad ME DICE: que en este acto, en nombre de la Sociedad Poderdante confiere PODER GENERAL  
16 JUDICIAL a favor de \_\_\_\_\_ del domicilio de \_\_\_\_\_  
17 \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ : y a  
18 \_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_  
19 \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ ; para que puedan  
20 actuar de forma conjunta o separada representando a la Sociedad Poderdante, facultándolos para que intervengan en toda  
21 clase de asuntos judiciales y diligencias administrativas, pudiendo iniciar, seguir y tener, como solicitantes, actores o  
22 demandados, toda clase de juicios, diligencias, recursos o gestiones en que de alguna manera tuviera interés la Sociedad  
23 Poderdante, ante cualquier autoridad, oficina o tribunal, ya sean estos de carácter administrativo, municipal, civil, mercantil,  
24 penal, laboral, fiscal, aduanal, registral, de policía, fiscalía, de tránsito o de cualquier otra naturaleza; para denunciar



92



cualquier persona que en contra de la Sociedad Poderdante cometiere delito o falta o para que la defiendan en tales eventualidades. En consecuencia, en nombre de la Sociedad Poderdante los autoriza para que firmen, suscriban, presenten y retiren formularios, escritos, solicitudes, pruebas, así como cualquier tipo de documentos, además se les conceden a los apoderados las facultades del mandato general para lo cual quedan facultados, para intervenir en la totalidad del proceso judicial, con todas sus instancias y recursos, desde los actos preliminares hasta la ejecución, pudiendo realizar todos los actos procesales comprendidos en la tramitación del proceso. Asimismo, les confiere facultades especiales para renunciar, transigir, desistir, allanarse a la demanda y realizar cualesquiera actuaciones que comporten la finalización anticipada del proceso según enumera el artículo sesenta y nueve del Código Procesal civil y Mercantil. **CLÁUSULA ESPECIAL.** Se faculta especialmente a los apoderados para obtener el registro, defensa, renovación, traspaso, cambio de nombre, cambio de domicilio, y en general realizar cualesquiera trámites necesarios a fin de registrar y/o defender los distintivos comerciales, patentes, secretos industriales, nombres de dominio y en general la propiedad intelectual de la Sociedad Poderdante, pudiendo presentar solicitudes, recursos, modificaciones, declaraciones juradas, oposiciones, contestaciones de posiciones o cualquier otro trámite relacionado. Se les faculta asimismo, para presentar, retirar, subsanar, inscribir cualesquiera instrumentos, darse por notificado de cualquier observación, así como para interponer cualesquiera recurso administrativo de revisión, revocatoria o apelación y evacuar las respectivas audiencias o traslados en los diferentes registros de conformidad con la LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRÁMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. Se facultan para autorizar a terceras personas para presentar, retirar, subsanar o inscribir cualesquiera documentos en que tenga interés la Sociedad Poderdante. Así se expresó el compareciente a quien explique los efectos legales de este instrumento, cerciorándome que los conoce, comprende y por ello se los concede a sus apoderados. Leído que le hube íntegramente todo lo escrito y en un solo acto ininterrumpido, manifiesta su conformidad, ratifica su contenido y firmamos. DOY FE — —

Entre líneas: horas - Val enmendado: VARIABLE - VARIABLE - Vale.



SO ANTE MI: Del folio treinta y tres vuelto al folio treinta y cuatro vuelto del Libro Cuatro de mi Protocolo, que vence el día diecinueve de febrero del año dos mil veintiuno; y para ser entregado a

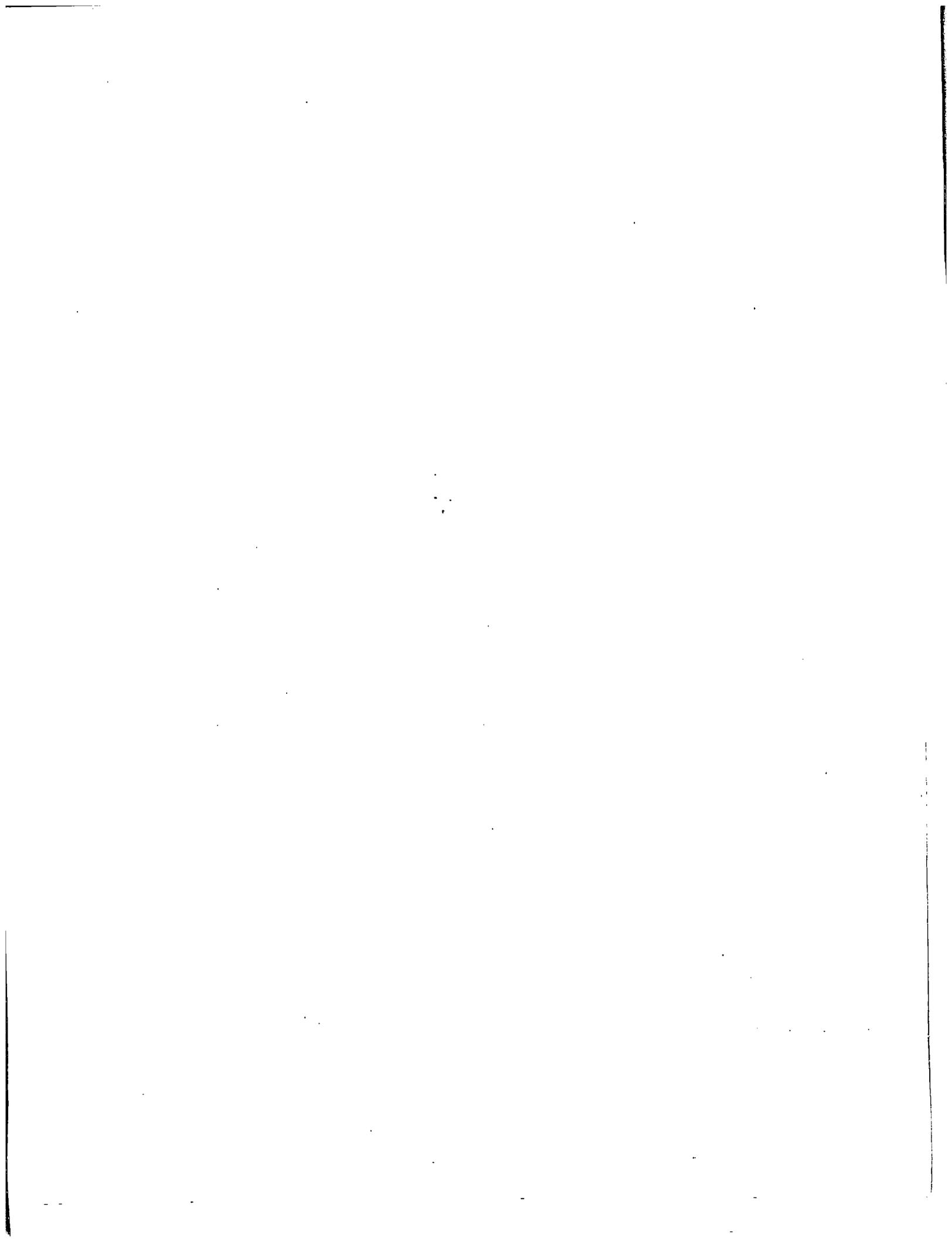
....., extendiendo, firmo y sello el presente Testimonio, en la ciudad de San Salvador, a los veinte días del mes de agosto del año dos mil veinte.



EL INFRASCRITO NOTARIO CERTIFICA: Que la presente fotocopia es conforme y fiel con su original que he tenido a la vista y devuelto al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias. En la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del dos mil \_\_\_\_\_



93





TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 13/05/21  
Hora: 13:23  
Lugar: San Salvador

Referencia: 548-2020

RESOLUCIÓN FINAL

L INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Proveedora denunciada: Hugo Technologies, S.A. de C.V.

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

I. La Presidencia expuso, que en razón de la emergencia mundial del coronavirus COVID-19 y por sus posibles implicaciones en la salud y economía de nuestro país, en cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección que establece el artículo 58 literal f) de la Ley de Protección al Consumidor — en adelante LPC—, en fecha 11/05/2020, se realizó inspección en el establecimiento denominado “Hugo Technologies” —propiedad de la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V.— ubicado en

a  
fin de verificar el cumplimiento a los requisitos de ley y atendiendo al aviso de infracción recibido por medio de la red social *Twitter*, en la que el consumidor manifestó que: *“en las fotografías se demuestra el recargo por pago con tarjeta. Disfrazado como <<booking fee>>, ese cargo no aparece si se paga en efectivo, como se demuestra en la segunda imagen, viola los derechos del colectivo de consumidores que paga con tarjeta”*.

Agrega, que durante la inspección los delegados de la Defensoría del Consumidor le consultaron a la persona que los atendió sobre el aviso de infracción antes referido, quien expuso: que el *Booking fee* se cobraba en las dos formas de pago que son en efectivo y con tarjeta de crédito, aproximadamente desde el mes de febrero del año 2019 y que este pago era utilizado para el mantenimiento de la plataforma y cubrir el costo del servicio de atención al cliente.

Del mismo modo, les explicó literalmente que: *“el problema que se dio con el consumidor, se debió a un error en la plataforma, por tal motivo se decidió eliminar el cobro de Booking fee, hasta que se determine cuál fue la falla de la plataforma, y después de resolver dicha falla, el cobro de Booking fee, se hará en ambas formas de pago como siempre se ha estado haciendo (sic)”*, aclarando los delegados que durante la inspección, les fueron entregados 2 reportes de orden, uno con cobro con tarjeta de crédito y otro con cobro en efectivo, junto con la impresión de los términos y condiciones que se detallan en la página web de la aplicación.

2. El día 22/09/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 19-20), quien actúa en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de Hugo

R  
7

94

Technologies, S.A. de C.V., calidad que demuestra por medio de fotocopia certificada por notario del testimonio de escritura pública del poder general judicial con cláusula especial otorgado a su favor (fs. 91-93); mediante dicho escrito contesta el traslado conferido por este Tribunal en resolución de fs. 12-15, expone argumentos de fondo y agrega documentación que conta de fs. 21-93.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio (fs. 12-15), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las siguientes infracciones: a) artículo 40 letra d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (LSTC) por "*El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente Ley (...)*" relacionada con la obligación contenida en el artículo 35 letra d) de dicha normativa de "*No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo*"; y b) artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes (...)* d) *Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*", en relación al artículo 12-A de la citada ley que establece: "*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor (...)*".

1. A. Respecto a la primera infracción atribuida—40 letra d) de la LSTC— es importante mencionar que el artículo 36 inciso segundo de la LSTC—Autoridades de Aplicación— regula la competencia de la Defensoría del Consumidor en las denuncias o quejas de los consumidores, consignando literalmente: "*(...) Corresponderá a la Defensoría del Consumidor, como institución llamada a proteger efectivamente los derechos del consumidor, recibir las denuncias de los tarjetahabientes; y a través de su Tribunal Sancionador, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos de cobros indebidos, e imponer las sanciones que correspondan.*". el resaltado es nuestro.

Asimismo, tal como lo señala la Presidencia en su denuncia, el artículo 52 inciso segundo de la LSTC, determina: "*(...) Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer, a través de su Tribunal Sancionador, las sanciones que correspondan según lo establecido en la presente ley y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor.*", (el resaltado es nuestro), conforme a la reforma vigente mediante el Decreto Legislativo 552, publicado en el Diario Oficial N° 10, tomo 390 de fecha 14/01/2011.

Dicho esto, para el cometimiento de la referida infracción—artículo 40 letra d) en relación al 35 letra d) ambos de la LSTC— el elemento principal que debe considerar este Tribunal es que, efectivamente, se haya aumentado el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito.

2. En cuanto a la segunda infracción atribuida, -artículo 44 letra d) de la LPC-, es importante delimitar si el cobro efectuado por la proveedora es en virtud de un servicio adicional prestado o si, por el contrario, el mismo es parte integrante de la naturaleza del contrato celebrado, es decir, que para que se lleve a cabo el objeto principal de dicha relación jurídica es imperioso tal servicio; en cuyo caso, se trataría de un elemento inherente del contrato.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

En el escrito de fs. 19-20 el licenciado \_\_\_\_\_ quien actúa en calidad de apoderado de la denunciada, alegó, en síntesis, lo siguiente:

Que su mandante está constituida desde el año 2016 y que desde entonces hasta la fecha sus servicios los presta mediante una aplicación móvil. En ese sentido, el equipo de tecnología, con la finalidad de ofrecer mejoras en la experiencia de los usuarios, efectúa periódicamente procesos de actualización para optimizar todas las funciones de la aplicación y corregir los posibles errores que se detecten.

Así pues, arguyó, que durante el mes de febrero de 2020 la aplicación realizaba cobros denominados como *booking fee*, en concepto de mantenimiento de la plataforma en todos los territorios en los que Hugo, S.A. de C.V. tiene habilitado para El Salvador, el cual se aplicaba para todas las formas de pago en la aplicación, es decir, pago en efectivo o con tarjeta de crédito. Ahora bien, menciona que el equipo tecnológico encargado de realizar las actualizaciones y mejoras de la aplicación se percató de la existencia de un error en el cobro del *booking fee*, pues únicamente se generaba cobros cuando el pago era realizado por tarjeta de crédito; por ello, se tomó la decisión de quitar completamente dicho cobro hasta lograr identificar cuál era la causa que generaba el error.

Expone, que a raíz del error identificado su mandante ha procedido a tomar todas las medidas técnicas preventivas necesarias, para procurar que dicho error no vuelva a ocurrir. Posteriormente a la implementación de esas medidas, refiere, que la Defensoría del Consumidor realizó una inspección a raíz de una denuncia que se realizó por medio de una red social, por lo que se les dijo a los delegados de la Defensoría que realizaron la inspección que se había presentado un error en la aplicación, lo que causó que se originara el cobro del *booking fee*, y que por este motivo se había retirado el cobro para ambas formas de pago, entregando además reportes de orden con cobro en donde se detalla el mismo. Destaca que las medidas técnicas preventivas son implementadas de manera constante, pero errores como éste se dan por cuestiones tecnológicas fuera del control humano, y que su mandante de forma diligente siempre procura que éstos sean solucionados de la manera más efectiva.

Para dar sustento a sus alegatos agrega la siguiente prueba:

Documental:

1. Análisis *post mortem* activación del cobro *booking fee*, con el cual pretende establecer la línea de tiempo del equipo tecnológico para la identificación y eliminación del error.

2. Recibos de pago de los usuarios, con lo que pretende probar que no se ha realizado el cobro del *booking fee*. después del error detectado en la aplicación.

En relación a los alegatos vertidos por la denunciada se advierte que éstos se encuentran vinculados a la configuración de las infracciones atribuidas; por ello, éstos serán abordados en el romano VI ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

#### V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 Constitucionalidad 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 art. 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 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 quedo 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 tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. Constan en el expediente administrativos los siguientes medios de prueba:

a) Acta No. SS0899/2020 (fs. 3), de fecha 11/05/2020, por medio de la cual se establece que la Defensoría del Consumidor, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, y atendiendo aviso de infracción recibido por medio de la red social *Twitter* en la que un consumidor manifestó "*en las fotografías se demuestra el recargo por pago con tarjeta. Disfrazado como <<booking fee>>, ese cargo no aparece si se paga en efectivo, como se demuestra en la segunda imagen, viola los derechos del colectivo de consumidores que paga con tarjeta*", realizó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada a fin de verificar el cumplimiento a la ley.

b) Impresiones de captura de pantalla de reportes de orden de pedido de comida, el primero con cobro en efectivo y el otro con cobro por medio de tarjeta de crédito (fs. 4-5) con el que se comprueba el aumento del precio en \$0.27 centavos de dólar de los Estados Unidos de América.

c) Impresión de reporte de orden de pedido del comercio identificado como I . . . , con forma de pago en efectivo, que contiene el cargo por el producto ( . . . ) de \$8.90, cargo por entrega de \$0.99 centavos de dólar y *Booking fee* de \$0.25 centavos de dólar, con un total de \$9.89, (fs. 6).

d) Impresión de orden de pedido del comercio identificado como ; . . . con forma de pago con tarjeta, que contiene el cargo por I . . . de \$3.50, cargo por entrega de \$0.99 centavos de dólar y *Booking fee* de \$0.11 centavos de dólar, con un total de \$4.49, (fs. 7).

e) Impresión de los términos y condiciones de uso que regulan el acceso o uso de los usuarios, como persona natural o jurídica, de la aplicación, página web, productos y servicios puestos a disposición por HUGO TECHNOLOGIES, LTD y todas sus sociedades subsidiarias que operan en El Salvador, entre otros países (fs. 8 al 11), mediante el cual se comprueba que en el punto 4 de dichos términos y condiciones se establece el cargo por *booking fee* (párrafo 5) por el mantenimiento de la plataforma y otros costos operativos.

f) Análisis *post-mortem* activación del cobro *booking fee*, elaborado por el señor i . . . , con el cual se establece la línea de tiempo del equipo tecnológico para la identificación y eliminación del error (fs. 21).

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada anteriormente, se advierte que ésta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo.

En razón de lo mencionado, se concluye, que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia adquieren total certeza.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

*A.I.* En alusión a la infracción estipulada en el artículo 40 letra d) de la LSTC en relación al artículo 35 letra d) de dicha normativa se determina como prohibición el aumento del precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, así como la de diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo.

De lo anterior se advierte que hay dos conductas típicas: a) el aumento del precio por compras con tarjeta de crédito, b) distinguir el precio de los bienes o servicios cuando la compra se haga en efectivo.

Para el caso de la primera, habrá de comprobarse el aumento del precio para tenerla por configurada. Incluso, bastaría la declaración o advertencia de la proveedora del aumento del precio para que se tenga por perpetrada la conducta típica.

En cuanto a la segunda, es imperioso comprobar la distinción del precio respecto de un mismo bien o servicio cuando la compra sea en efectivo o con tarjeta de crédito.

Para ambos casos, la ley no ha establecido excepciones que permita a los proveedores abstraerse de las obligaciones referidas. Por consiguiente, independientemente del motivo por el cual se pretenda justificar el aumento o diferenciación de precios, los mismos serán contrarios a la ley.

*A.I.I.* Dicho lo anterior, conviene referirse a los alegatos presentado por el apoderado de la denunciada.

Así, en síntesis, argumenta que el equipo tecnológico encargado de realizar las actualizaciones y mejoras de la aplicación se percató de la existencia de un error en el cobro del *booking fee*, pues únicamente se generaba cobros cuando el pago era realizado por tarjeta de crédito; por ello, se tomó la decisión de quitar completamente dicho cobro hasta lograr identificar cuál era la causa que generaba el error.

Expone, que a raíz del error identificado su mandante ha procedido a tomar todas las medidas técnicas preventivas necesarias, para procurar que dicho error no vuelva a ocurrir. Posteriormente a la implementación de esas medidas, refiere, que la Defensoría del Consumidor realizó una inspección a raíz de una denuncia que se realizó por medio de una red social, por lo que se les dijo a los delegados de la Defensoría que realizaron la inspección que se había presentado un error en la aplicación, lo que causó que se originara el cobro del *booking fee*, y que por este motivo se había retirado el cobro para ambas formas de pago, entregando además reportes de orden con cobro en donde se detalla el mismo. Destaca que las medidas técnicas preventivas son implementadas de manera constante, pero errores como éste se dan por cuestiones tecnológicas fuera del control humano, y que su mandante de forma diligente siempre procura que éstos sean solucionados de la manera más efectiva.

En virtud de lo anterior, advierte este Tribunal que la proveedora aduce que el cobro —y por consiguiente el aumento del precio— del *booking fee* únicamente para pagos mediante tarjetas de crédito se debe a un error de sistema. Ahora bien, es importante señalar el hecho que es responsabilidad de la proveedora garantizar el funcionamiento correcto de la aplicación, lo cual conlleva al deber del monitoreo constante de la misma, sobre todo cuando se afirma que el mismo error se ha generado previamente; es decir, debió darse el seguimiento adecuado. En definitiva, se evidencia una actuación negligente por parte de la proveedora, pues se trataba de un error previsible debido a los antecedentes de error del sistema.

En consecuencia, los argumentos planteados por el apoderado de la proveedora no son suficientes para justificar el aumento del precio cuando el pago se efectúe mediante tarjeta de crédito, pues se evidencia una actuación negligente por parte de la proveedora, ya que se trataba de un error previsible debido a los antecedentes de falla que había sufrido el sistema.

Aunado a lo dicho, el artículo 37 inciso 2º de la LSTC establece: “*Serán sancionados por conductas constitutivas de infracción, los que resultaren responsables de las mismas, en razón de haberse determinado la existencia de dolo o culpa en la comisión de la infracción*”.

À.1.2 En el presente caso, por medio de las impresiones agregadas a fs. 4-5, se ha comprobado que la proveedora distinguía el precio de un mismo bien cuando la compra se hacía en efectivo; y mediante impresiones agregadas a fs. 6-7 se ha comprobado que la denunciada efectuaba un aumento del precio cuando las compras se realizan mediante tarjetas de crédito.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que ha existido ccontravención a lo dispuesto en el art. 35 letra d) de la LSTC, el cual estipula: “*Son obligaciones de los comercios afiliados al sistema: d) No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por comprar en efectivo*”, lo que constituiría la infracción establecida en el artículo 40 letra d) de dicha ley: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: d) El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente ley*”.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit organizacional, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción.

En otras palabras, la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito, pues el mismo apoderado de la denunciada manifestó que fue a raíz del error identificado que su mandante procedió a tomar medidas técnicas preventivas necesarias para procurar que dicho error no volviera a ocurrir; es decir, que previo a la falla no había un correcto monitoreo de la aplicación y el sistema para vislumbrar cualquier falla.

*B.I* Corresponde en este apartado referirse al artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula lo siguiente: *“Son infracciones muy graves las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios”*

En ese orden, dado que en el presente caso se tratan de recargos es oportuno hacer alusión a lo determinado en los incisos 1º y 2º del artículo 12-A de la LPC, el cual guarda íntima relación con el 44 letra d) del mismo cuerpo normativo, y que reza lo siguiente:

*“Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.*

*Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato”.*

En relación con esta infracción, este Tribunal en resoluciones anteriores –v.gr. resolución del 09/08/2018, Ref. 1563/2013– ha dicho:

*“De lo expuesto –artículo 12-A inciso 1º y 2º de la LPC– se colige que por servicio adicional, se entenderá aquél que es diferente del servicio principal contratado, no siendo suficiente con que reúna esa calidad o se describa como tal, sino también, que el proveedor proporcione tal servicio.*

*En ese sentido, si la comisión corresponde a una actividad que no constituye un servicio o es un servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor porque resulta necesario para que el contrato cumpla con su objeto, el cobro de la misma no tiene razón de ser, ya que no se trata de un servicio adicional.*

*B.I.I.* Respecto a la atribución de esta infracción, el apoderado de la proveedora únicamente expresó que durante el mes de febrero del año 2020 la aplicación realizaba cobros denominados como *booking fee*, en concepto de mantenimiento de la plataforma en todos los territorios en los que Hugo, S.A. de C.V. tiene habilitado para El Salvador, el cual se aplicaba para todas las formas de pago en la aplicación, es decir, pago en efectivo o con tarjeta de crédito.

De su dicho se colige, pues, que efectivamente se realizaba el cobro por el referido recargo en concepto de *booking fee* y en cualquier forma de pago.

**B.1.2.** Ahora bien, corresponde en este apartado determinar si el cobro por dicho recargo pertenece a un servicio adicional, es decir, que no es inherente al servicio contratado por los consumidores.

En ese sentido, se advierte que el servicio prestado por Hugo Technologies, S.A. de C.V. consiste en la entrega a domicilio de bienes o servicios (por ejemplo, de comida, medicamentos, entre otros) lo cual se hace a solicitud de los consumidores por medio de la aplicación de la proveedora.

Así, según las impresiones de los reportes de orden de pedidos que constan a fs. 6 y 7, se refleja un recargo efectuado por la proveedora denominado "*Booking fee*", el cual según la impresión de los términos y condiciones publicados por la proveedora (fs. 8-11), específicamente en el punto 4 párrafo 5, se cobra por el mantenimiento de la plataforma y otros costos operativos. Vale mencionar que, en ese mismo sentido, en cuanto al motivo por el cobro de dicho recargo, se pronunció el [redacted] del establecimiento (acta de inspección, fs. 3), especificando nada más que el recargo también se utiliza para la cobertura del costo del servicio de atención al cliente.

En ese orden de ideas, advierte este Tribunal, y tal como lo menciona la Presidencia en su denuncia, que la plataforma se constituye como el medio sin el cual la proveedora no pudiera prestar sus servicios; por consiguiente, el correcto funcionamiento de la misma, así como su mantenimiento, es una obligación de la denunciada. En suma, dicho cobro no corresponde a un servicio adicional efectivamente prestado al consumidor, sino más bien el cobro es en beneficio de la misma denunciada.

Por otra parte, y como bien apunta la Presidencia, los costos operativos, como por ejemplo la cobertura del costo del servicio de atención al cliente, constituye parte integrante del giro comercial de la proveedora, por cuanto forma parte de la logística imprescindible para atender los reclamos y pedidos efectuados por los consumidores.

En definitiva, tanto el mantenimiento de la plataforma como los costos operativos (cobertura del costo del servicio de atención al cliente), se tratan de servicios inherentes al objeto del contrato, es decir, que no se tratan de servicios adicionales al objeto principal, pues éstos son indispensables para que la contratación cumpla su finalidad.

En consecuencia, Hugo Technologies, S.A. de C.V. ha contravenido lo dispuesto en el artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes(...) d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*", en relación al artículo 12-A de la citada ley que establece: "*Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el*

contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor (...)"

Ahora, en cuanto al principio de culpabilidad —y aplicando las acotaciones que se hicieron previamente sobre el mismo—, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit organizacional, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción.

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 40 letra d) de la LSTC, las que, según el artículo 44 de dicha ley, se sancionan con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector comercio y servicios; así como la comisión de la infracción muy grave estipulada en el artículo 44 letra d) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 LPC—. Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos, según sea el caso, en la LSTC, LPC y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 47 de la LSTC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: el impacto en los derechos de los tarjetahabientes, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, beneficio obtenido y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Por su parte, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

##### a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de*

*la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4.817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistentes en: declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2019 (fs. 62); declaraciones y pagos del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del período comprendido entre el 02/12/2019 al 02/07/2020 (fs. 63-78); e informe de los auditores independientes y estados financieros al 31/12/2019 (fs. 79-90), se tomará en cuenta el total de rentas gravadas de \$1,604,330.56, obtenida del ejercicio fiscal del año 2019.

Al constatar la información financiera de la proveedora —antes relacionada—, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., cuenta con ingresos que se equiparan a los de un mediano contribuyente, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de *tamaño mediana*.

*b. El impacto en los derechos de los tarjetahabientes/consumidores.*

1. La infracción administrativa atribuida a la parte actora es la del *incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 letra d) de la LSTC, esto es, aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito*. Tal como se señaló *supra*, esta es una obligación de la proveedora la cual no está sujeta a excepciones.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación del incremento del precio del bien o servicio cuando la compra se efectúa mediante tarjeta de crédito, es decir, basta con advertir que se incumple dicho imperativo.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un tarjetahabiente, ya que el solo hecho de constatar el aumento causa un perjuicio potencial capaz de repercutir en el ámbito económico de los tarjetahabientes.

En este punto, debe recordarse que la Sala de lo Contencioso Administrativo, en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando

el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva.

En congruencia con ello, se advierte que la infracción administrativa relativa a el *incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 letra d) de la LSTC, esto es, aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito*, pone en peligro, de forma abstracta, los bienes jurídicos de los tarjetahabientes, sin que sea necesaria una afectación concreta; este criterio se sustenta en la naturaleza asimétrica del derecho de consumo (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, (a) no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los tarjetahabientes (consumidores), derivada del aumento del precio del servicio cuando el pago se efectuó mediante tarjeta de crédito; (b) ni que existan denuncias de personas que hubiesen contratado los bienes o servicios ofertados en detrimento a la disposición señalada. Así, *la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto: basta constatar el mero incremento del precio cuando el pago se realice a través de tarjeta de crédito, impacto o afectación abstracta de los derechos del tarjetahabiente que implica la puesta en peligro de los bienes jurídicos protegidos por la LSTC.*

2. Por otra parte, la infracción administrativa consistente en realizar el cobro de comisiones en contravención a la ley —artículo 44 letra d) de la LPC— conllevó un impacto negativo en la esfera de los derechos económicos de los consumidores, ya que se realizaron cobros por servicios inherentes al servicio contratado, tal como se aprecia a fs. 6 y 7, en donde se cobró \$0.25 y \$0.11, respectivamente.

*c. Grado de intencionalidad del infractor.*

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*", este Tribunal concluye, que la denunciada actuó de manera *negligente* en la gestión de su negocio, pues ha existido un déficit

organizacional, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa las infracciones. En otras palabras, la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la ocurrencia de los ilícitos atribuidos.

*d. Grado de participación en la acción u omisión.*

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones de la proveedora es directa, pues se acreditó que se incumplió con la obligación estipulada en el artículo 35 letra d) de la LSTC, consistente en *aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito*, así como la del artículo 12-A de la LPC que establece: *"Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor"*.

*e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la infractora Hugo Technologies, S.A. de C.V., que ha cometido las infracciones descritas en los artículos 40 letra d) de la LSTC y 44 letra d) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los tarjetahabientes (consumidores) y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone tanto la LSTC como la LPC.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a las leyes antes referidas.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos tanto en el artículo 47 de la LSTC como 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Hugo Technologies, S.A. de C.V., pues se ha determinado que ésta incumplió con la obligación estipulada en el artículo 35 letra d) de la LSTC lo que da lugar a la infracción consignada en el artículo 40 letra d) del mismo cuerpo normativo, consistente en aumentar el precio del bien o servicio cuando el pago es realizado mediante tarjeta de crédito; además de transgredir la obligación consignada en el artículo 12-A incisos 1º y 2º de la LPC que da lugar a la infracción estipulada en el artículo 44 letra d) de dicha ley, esto es, cobrar comisiones por servicios que son inherentes al servicio contratado.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción consignada en el artículo 40 letra d) de la LSTC es equiparable a una infracción grave, la cual es sancionable mínimamente con una multa de 51 salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios y máximamente con 200 salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios, conforme al artículo 44 de la LSTC, que la infracción

consignada en el artículo 44 letra d) de la LPC es equiparable a una infracción muy grave y de acuerdo con el artículo 47 de la misma normativa se sancionaría con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; que en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que ésta incumplió con la obligación tanto de no aumentar el precio del bien o servicio cuando el pago se efectuó mediante tarjeta de crédito, así como la prohibición de cobrar comisiones por servicios que son inherentes al servicio contratado.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **Hugo Technologies, S.A. de C.V.**, una multa de: 1) QUINCE MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,512.67) —monto mínimo de conformidad al artículo 44 de la LSTC—, equivalentes a cincuenta y un salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 40 letra d) de la LSTC en relación al artículo 35 letra d) de dicha ley, esto es, aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; y 2) CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$4,866.72), equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbano en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra d) de la LPC en relación al artículo 12-A incisos 1° y 2° del mismo cuerpo normativo, por cobrar comisiones por servicios inherentes al servicio contratado, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

#### IX. 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; 12-A incisos 1° y 2°, 44 letra d), 47, 83 letra b), 144 y

siguientes de la LPC; 35 letra d), 40 letra d) y 44 de la LSTC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el licenciado

en su calidad de apoderado de la proveedora denunciada, la cual consta de fs. 19-93.

b) *Sanciónese* a la proveedora Hugo Technologies, S.A. de C.V., con la cantidad de: 1) QUINCE MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,512.67) —monto mínimo de conformidad al artículo 44 de la LSTC—, equivalentes a cincuenta y un salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 40 letra d) de la LSTC— “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: d) El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente ley*”, en relación al artículo 35 letra d) de la LSTC “*Son obligaciones de los comercios afiliados al sistema: d) No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por comprar en efectivo*”, específicamente por aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito; y 2) CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$4,866.72), equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbano en el sector industria, —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra d) en relación al artículo 12-A incisos 1° y 2° de la LPC, por cobrar comisiones por servicios inherentes al servicio contratado.

Dichas infracciones según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Las anteriores multas deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

c) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

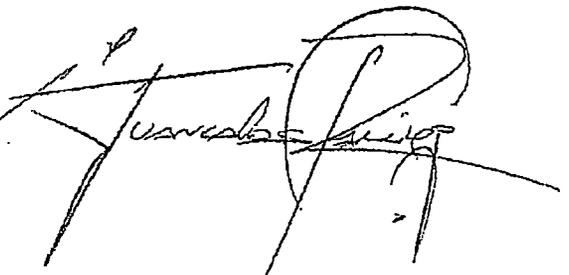
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma."; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: "La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)".



José Leoisick Castro  
Presidente



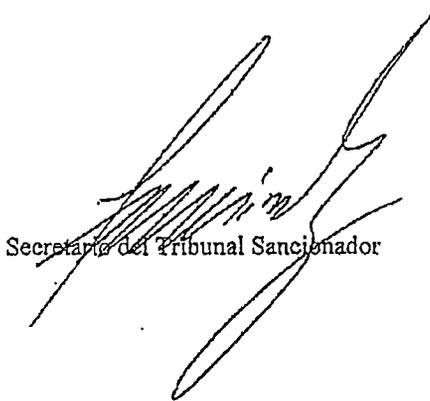
Pablo José Zélaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal suplente

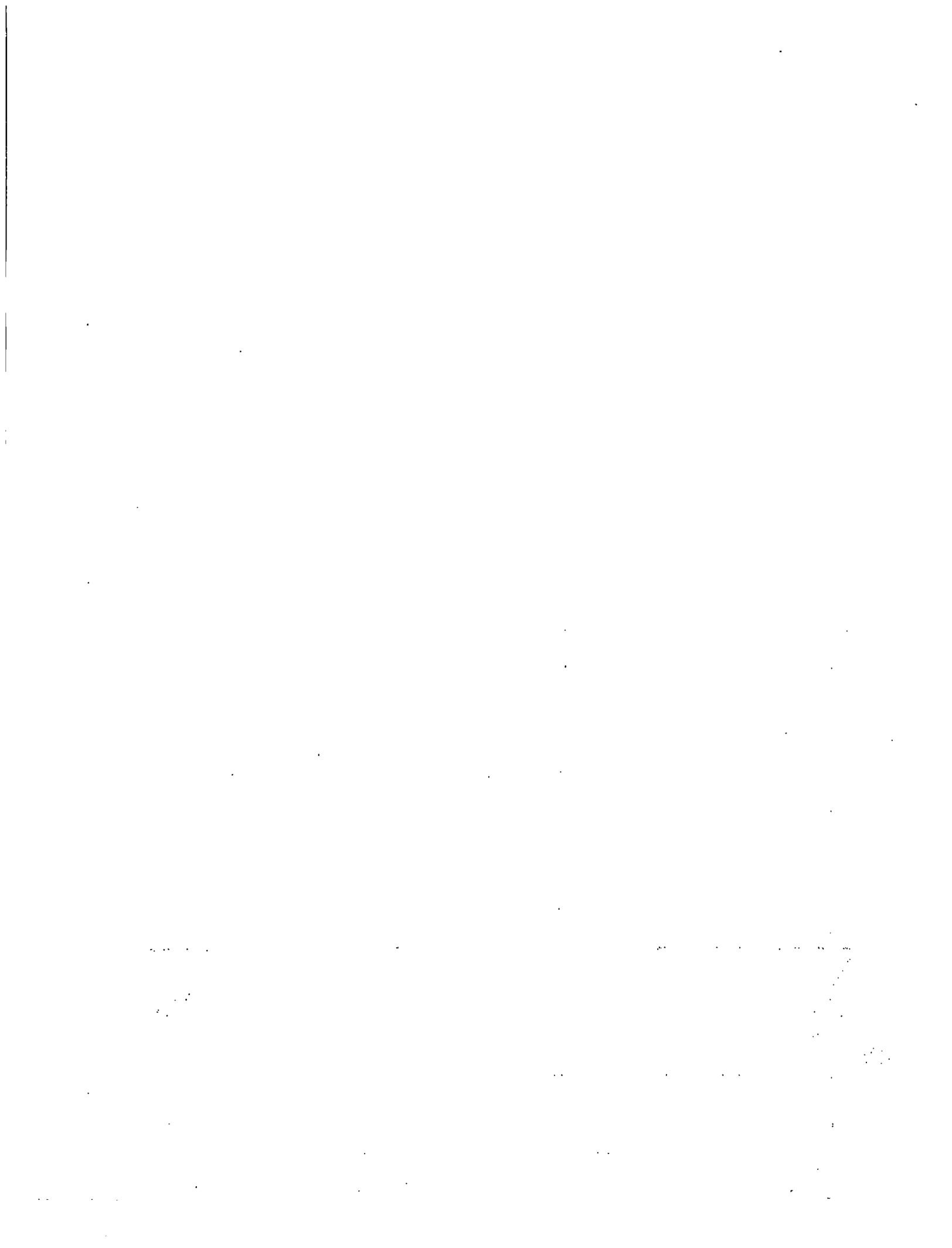
PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

IA/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador





ACTA DE NOTIFICACIÓN

Referencia 548 - 20

En el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador,  
a las Nueve horas y cuarenta minutos del día  
trece de Mayo de dos mil veintiuno. NOTIFIQUÉ la  
resolución de fecha 13/05/2021  
a apoderado de Hoyo Technologies,  
S.A. de C.V.

en la siguiente dirección: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

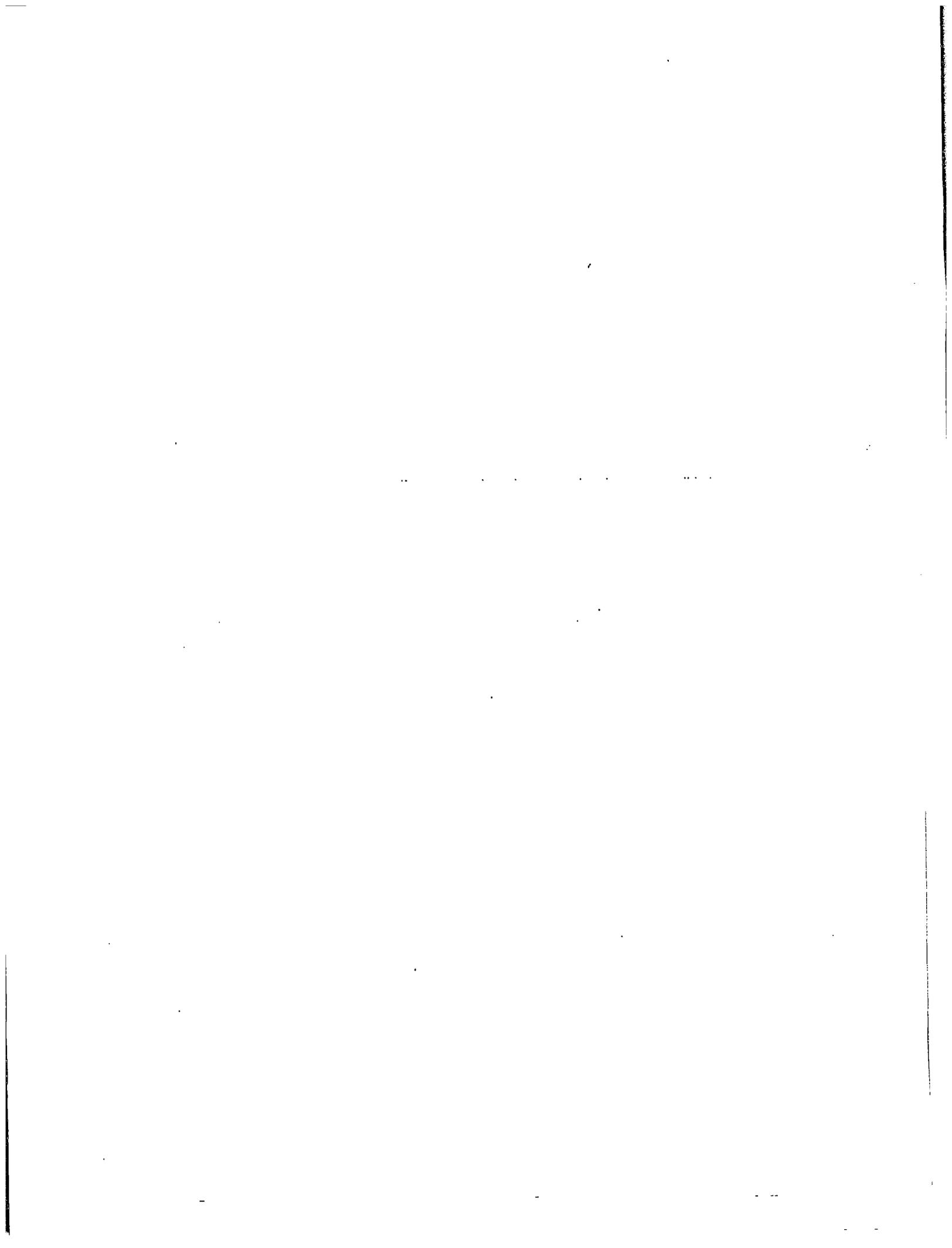
Según lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Procedimientos Administrativos, y el artículo 189 del Código Procesal Civil y Mercantil, pregunté por el representante, gerente o director, quienes NO se encontraron, quedando la esuela de notificación en poder de \_\_\_\_\_ manifestando ser Empleado de Hoyo Technologies, S.A. de C.V., e identificándose con DUI: \_\_\_\_\_ Entregué copia de anexos NO. El notificado autoriza se le entreguen las siguientes resoluciones al correo electrónico: \_\_\_\_\_ Y para constancia Si firma. \_\_\_\_\_

Notificado

Notificador

Para cualquier consulta llamar al número de teléfono 910

12



548-20

De: Notificador de Tribunal Sancionador <

Para: Notificaciones a Presidencia DC <

Fecha: 14/05/2021 10:59

---

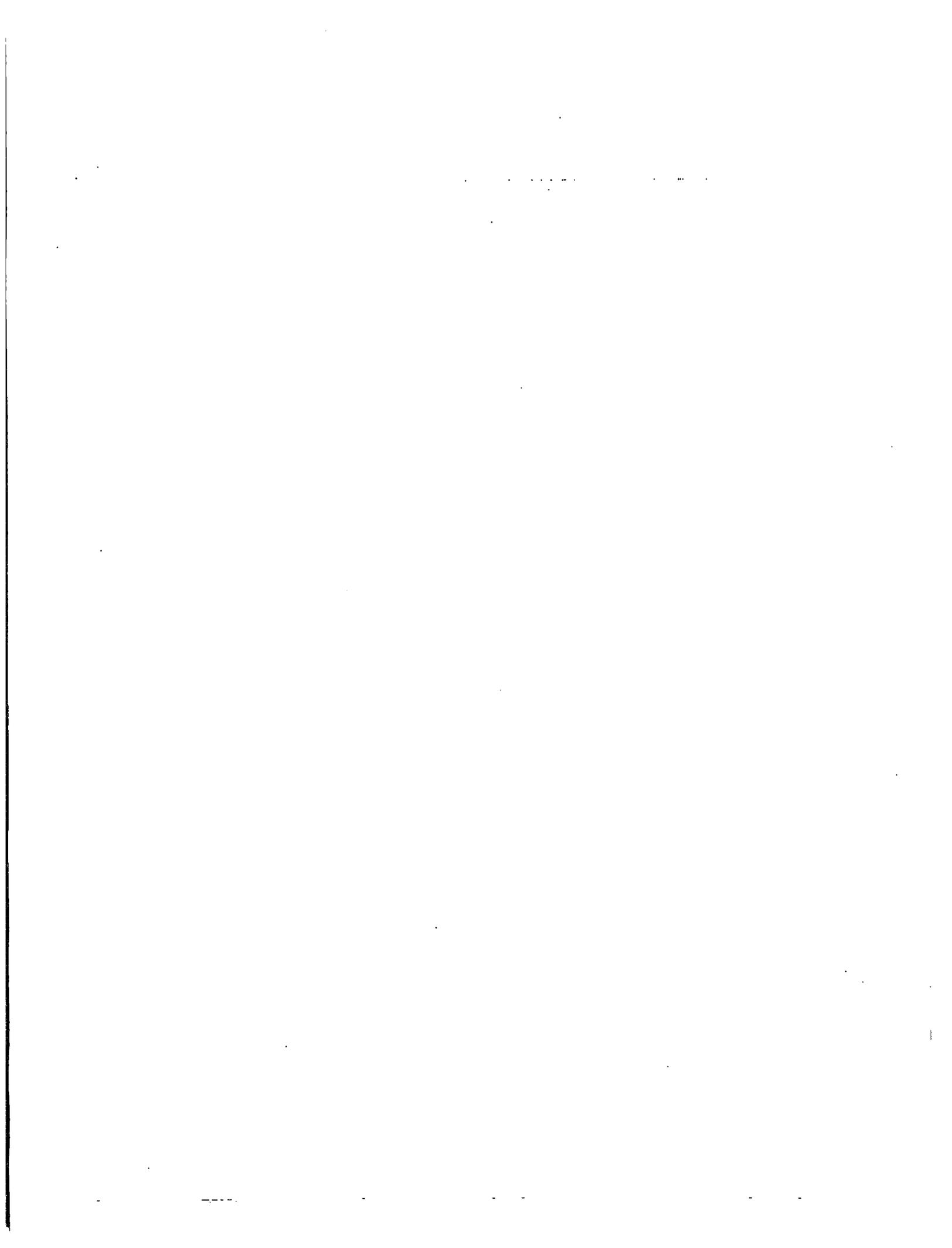
A: PRESIDENCIA DC

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor le HACE SABER: Que en el procedimiento sancionatorio referencia: 548-20, se ha pronunciado la resolución final de fecha 13/05/2021 y para que le sirva de legal notificación, por ser éste el medio señalado para tal efecto, Art.178 Código Procesal Civil y Mercantil.

A fin de continuar el trámite de este proceso.

Archivos adjuntos:

- 548-20.pdf ✓



# Devolución de confirmación: 548-20

De: Mail Delivery Subsystem < >

Para:

Fecha: 14/05/2021 10:59

---

Este es un mensaje informativo enviado por

El servidor ha entregado correctamente su mensaje de correo electrónico

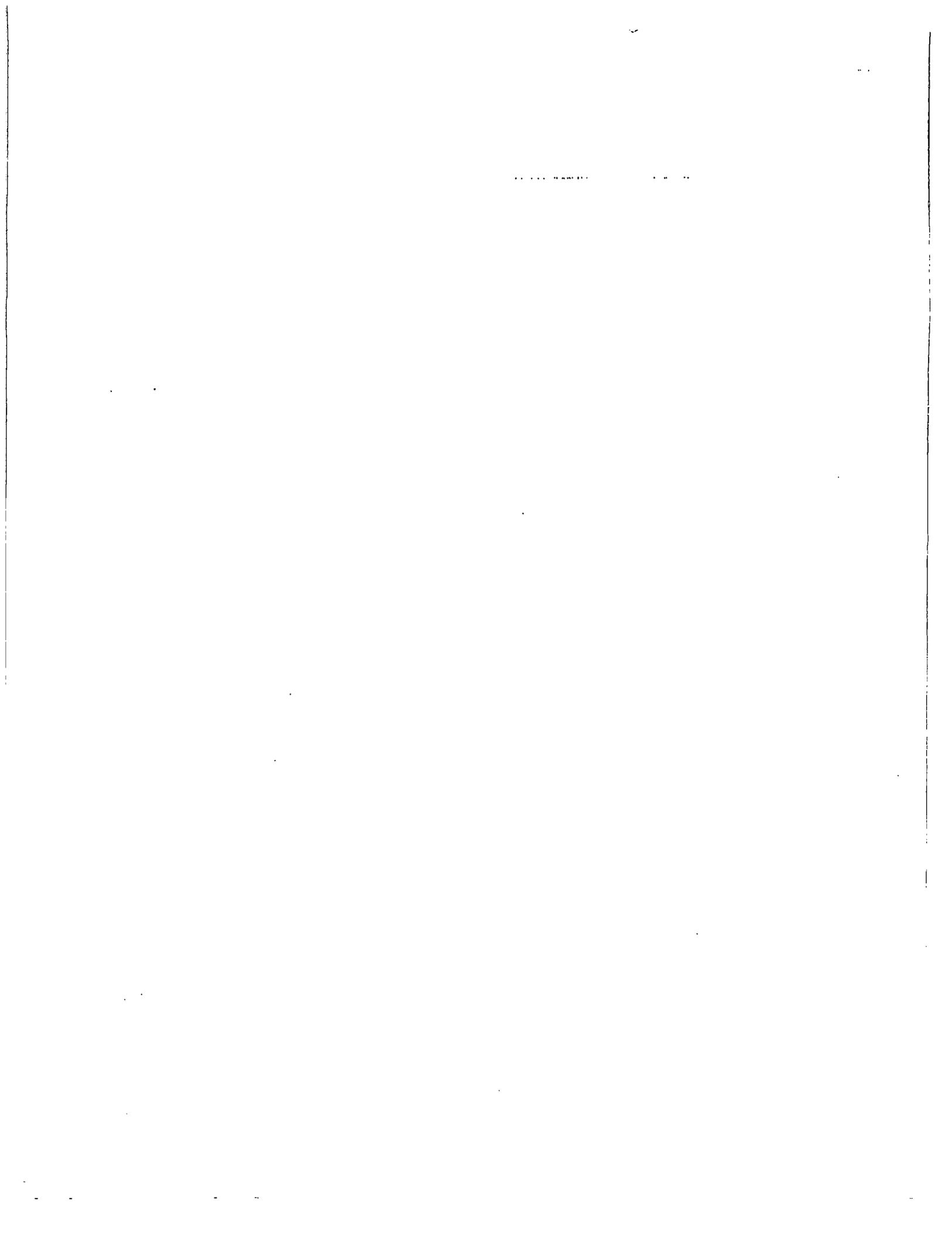
Subject: 548-20

Date: Fri, 14 May 2021 09:59:01 -0600

a las siguientes direcciones:

> (delivered)

105



Secretaría

Ref: 548-20.

HONORABLE TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:

Identidad , de de edad, del domicilio de portador de mi Documento Único de y tarjeta de Identificación de Numero , actuando en nombre y representación de la sociedad anónima del domicilio de que gira con la denominación social de HUGO TECHNOLOGIES SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia, HUGO S.A. DE C.V., con Número de Identificación Tributaria , en mi calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la expresada sociedad, según Poder General Judicial con Cláusula Especial conferido a mi favor, el cual forma parte del expediente con ref. 548-20; atentamente EXPONGO:

I.- Que el día veinticuatro de mayo del presente año, mi mandante ha cumplido con la resolución de fecha trece de mayo, emitida por este honorable tribunal en el cual se le condena a pagar dos multas, por incumplimiento a lo prescrito en el Art. 35 lit. d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (en adelante LSTC), y el art 12-A de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC), que dio lugar a la infracción establecida en los Arts. 44 de LSTC y el art 47 de LPC, las cuales ascienden a un total de veinte mil trescientos setenta y nueve dólares de Los Estados Unidos de América con treinta y nueve centávos de dólar, hecho que compruebo con la presentación del Recibo de Ingreso emitido por la dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda.

II.- Por lo anterior solicito que el expediente sea archivado por haberse cumplido con lo ordenado por el Tribunal Sancionador.

Autorizo a .. quien es del domicilio de con Documento Único de Identidad, numero a con Documento Único de Identidad número y a nacionalidad del domicilio de de Documento Único de Identidad número ,

100

para que conjunta o separadamente puedan recibir, en nombre de mi representada, toda clase de notificaciones que tengan relación con el presente trámite.

Señalo para oír notificaciones las oficinas situadas en  
, así como el correo electrónico

San Salvador, veinticuatro de mayo de dos mil veintiuno.

ABOGADO

RECEIVED  
MAY 24 2021 10:13

*presentado por*

*con DUI:*

*con*  
*los documentos siguientes: anexa Recibo*  
*original de pago.*

N.º N.I.T. (2) NOMBRE O RAZÓN SOCIAL  
 HUGO TECNOLOGÍAS SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE

DATOS DE RESOLUCIÓN (4) EJERCICIO FISCAL PERÍODO O FECHA (5) COLECTIVIDAD (6) FECHA DE PAGO (7) FORMA DE PAGO  
 NUMERO TIPO CUOTA N.º DIA MES AÑO EFECTIVO 1 CUPONES 3  
 3503 24-05-2021 BONOS 2 OTROS

COD. C.C. NOMBRE DE LA MULTA O IMPUESTO U OTRO INGRESO  
 MULTAS E INTERESES DIVERSOS

VALORES						
(8) COD. FE.	(10) IMPUESTO U OTRO INGRESO	(11) COD. FE.	(12) MULTA	(13) RECARGO	(14) INTERESES	(15) TOTAL
	DM				\$ 0.00	\$ 20,379.39
TOTALES						\$ 20,379.39

(16) TOTAL PERCIBIDO (LETRAS)  
 VEINTE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES CAJÓN N.º 4771

(17) No. SOPORTE DE INGRESO: FECHA EMISIÓN SOPORTE INGRESO:

(19) OTRAS ESPECIFICACIONES:  
 EN CONCEPTO DE MULTA IMPUESTA POR EL TRIBUNAL LAUIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL  
 MINISTERIO POR DOS INFRAACCIONES  
 1. POR LA COMISION DE LA DEFENSA ESTABLECIDA EN EL ART. 40 LETRA B DE LA  
 LEY DE RELACION AL ART. 35 LEY 81 DE DERECHO  
 2. POR LA OMISION DE LA DEFENSA ESTABLECIDA EN EL ART. 35 LETRA B DE LA LEY  
 DE RELACION AL ART. 12 ANEXO 1 DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ORDINARIO

(18) LIQUIDACION	
EFFECTIVO	\$ 20,379.39
BONOS	0.00
CUPONES	0.00
INT. S/CUPON	0.00
OTROS	0.00
TOTAL	\$ 20,379.39

