 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/02/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 248-2022
--	---------------------------------	--	---------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor Denunciante:

Proveedora denunciada: Banco de América Central, S.A.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

En fecha 19/11/2021 el señor _____, expuso en su denuncia que "(...) no reconoce compras realizadas con su tarjeta de crédito referencia número _____, en los meses de marzo y abril de 2020, por un monto de \$7,600.24, por lo que se presenta reclamo a proveedor en tres ocasiones por medio de WhatsApp, en el mes de abril del año antes mencionado, informando técnico que corresponderá llamada lo cual no realizaron. Que se pone en contacto con el soporte técnico de proveedor por teléfono en donde realizaron las compras APPLE. Com/Bill, informando que habían robado teléfono celular iPhone, de su hijo el cual tenía los datos de su tarjeta crédito para realizar compras y habían realizado compras que no reconoce ofreciendo APPLE.com/Bill, quien ofreció revertir el 100% de las compras realizadas; que proveedor rechaza la reversión y recibe llamada del señor _____ jefe de área de cobros del proveedor; informando que la señorita _____ dará seguimiento al reclamo según correo de fecha 24 de julio del año pasado incumpliendo ya que no se comunicaron, que llama al señor _____ informando que no habían aceptado la reversión de los fondos por parte de APPLE.Com/Bill, en fecha 18 de agosto APPLE.Com/Bill, solicitó que asigne una persona para guiar el proceso de reintegro y se programa reunión para el día 28 del mes antes mencionado por medio de plataforma de TEAMS, durante la reunión APPLE. Com/Bill, solicita que envíaran por correo el detalle de transacciones en un plazo de 72 horas lo cual no envió el proveedor en el plazo establecido ya que envía esta 24 días después de lo acordado por lo APPLE. Com/Bill, cierran la gestión y proveedor le ofrece presentar reclamo en el área de Defensoría lo cual dilato el proceso y no dieron una solución y están realizando gestión de cobro. Aclara consumidor que el límite de crédito es por el monto de \$ 3,400, y no autorizó incremento" (sic).

Según el consumidor, los hechos señalados podrían configurar la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que estipula: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)" en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que

dispone: “ c) *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”; la cual, en caso de comprobarse su comisión, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Posteriormente en fecha 07/02/2022 (fs. 50), el denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folios 73.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente a este Tribunal por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, emitiéndose la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador a las ocho horas con dieciséis minutos del día 02/05/2023 (fs. 76 y 77).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El Consumidor solicitó que la proveedora “(...) realice revisión de \$ 7,600.24 a su tarjeta de crédito número *****2137, ya que no reconoce las transacciones realizadas en los meses de marzo y abril 2020 (...)” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 76 y 77—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC—.

El artículo 40 letra a) de la LSTC, tipifica como infracción grave “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente*”.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en

todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

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

En síntesis, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la LSTC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del tarjetahabiente por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

En fecha 08/06/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado

, en su calidad de Apoderado General Judicial, de la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A. (folios 80), contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio, expuso argumentos de defensa, ofertó medios probatorios y solicitó la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, porque a su juicio han transcurrido más de nueve meses contados desde la fecha de interposición de la denuncia, así mismo alega la prescripción del supuesto cometimiento de la infracción que se le atribuye a su representada, por considerar que según el artículo 25 de la LSTC, el plazo para interponer alguna denuncia ya prescribió.

Mediante resolución de fecha 03/07/2023 —folios 86 y 87— se resolvió declarando sin lugar la caducidad y se ordenó la apertura a prueba del procedimiento de mérito por el plazo de 8 días.

En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 20/07/2023 —folios 9 al 94—, el referido apoderado de la proveedora Banco de América Central, S.A., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada a folios 94 al 119.

Así mismo argumentó: *“los cargos impugnados por el denunciante se originan en mal uso de su tarjeta de crédito al suministrar datos de ella a terceros, A SU HIJO; no reportar extravió de la misma o de sus datos; no dar aviso del robo del teléfono contentivo de los datos de su tarjeta de crédito, ni*

mucho menos revisar las alertas enviadas tanto a su correo electrónico como al celular designado por el tarjetahabiente, todo por lo cual el mismo lo ha expresado en su denuncia y en reclamo al Banco. Por tanto, los cargos procedentes de conductas negligentes del tarjetahabiente son su responsabilidad”.

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

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de ambos intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de estados de cuenta electrónicos emitidos por la proveedora Banco de América Central, S.A. a nombre del señor [redacted] de fecha 22/01/2020 hasta el 21/12/2020, en la cual se identifican las transacciones a plataforma APLE.COM/BILL denunciadas como no reconocidas (f. 6-20, 59-65 y 101-117).
- b) Fotocopia de *Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito y Anexo 1*, suscrito entre la proveedora *Banco de América Central, S.A.* y el señor [redacted], de fecha 22/05/15 (f. 95-98).
- c) Certificación del jefe de Protección al Consumidor de Banco de América Central, dando fe sobre la autorización del consumidor para recibir notificaciones al correo [redacted] de fecha 18/07/2023 (f. 118).
- d) Certificación del jefe de Protección al Consumidor de Banco de América Central, dando fe de la autorización del consumidor para recibir notificaciones al número de teléfono de terminación #####-8324, a partir de fecha 13/07/2018 (f. 119).
- e) Impresión de correos electrónicos entre marzo de 2020 y diciembre de 2021, en los que interactúan el consumidor, personal del Banco denunciado y el comercio internacional a favor del que se hicieron los cargos objeto del reclamo en análisis (fs. 21 al 42).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por los supuestos cargos no reconocidos realizados de forma directa en su tarjeta de crédito, según el detalle siguiente:

1. El señor [redacted] expone haber reclamado a la proveedora Banco de América Central, S.A., por cobros que no reconocía cargados en su tarjeta de crédito, debido a que los datos de dicha tarjeta estaban en el teléfono de su hijo, y el mismo había sido robado.
2. Que dichas transacciones se intentó anularlas directamente en el comercio del que fueron cargados los cobros no reconocidos, y que dicho comercio (con sede internacional), aceptó, pero la proveedora denunciada no realizó las gestiones pertinentes para llegar a la correcta anulación de los cargos.

Al respecto, es importante mencionar que:

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

No obstante, las aperturas de crédito están reguladas en el Código de Comercio, la Ley de Bancos —en adelante L.B.— vigente desde el 08/10/1999, incorporó en el artículo 51 letra p), la emisión de tarjetas de crédito, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.

Que, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: *“el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito”, que incluye “contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito”; y “consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema”.* Por ello, de acuerdo con los servicios reclamados por el denunciante y al respectivo contrato, corresponde aplicar la LSTC como ley especial en la materia.

Los artículos 25 y 26 de la LSTC establecen la obligación de los tarjetahabientes de cuestionar por escrito los estados de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días posteriores a la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando cualquier dato que sirva para esclarecerlo, lo anterior guarda relación con lo establecido en el inciso primero del artículo 23 —Recepción de reclamos— de las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, en adelante NCM-01.

El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar el comprobante de recepción con el número de reclamo asignado; y, a resolver según corresponda, en caso de operaciones nacionales, dentro de los treinta días siguientes a la interposición del reclamo, y dentro de los ciento veinte días siguientes, en caso de operaciones internacionales; aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el consumidor **EL CONSUMIDOR**, es la descrita en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente.”*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a

los alcances del referido ilícito administrativo frente a los elementos probatorios que constan agregados al expediente, existe la certeza que:

1. El señor _____ celebró contrato de crédito rotativo (tarjeta de crédito) con la proveedora Banco de América Central, S.A. (fotocopias de Contrato de Apertura de Crédito Rotativa para la Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito, fs. 95 al 98).
2. En la tarjeta de crédito objeto de la contratación precitada, de la cual el consumidor es el titular, en los estados de cuenta correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, se reflejan cargos a favor de un comercio internacional (*Apple*), que el denunciante no reconocía (fs. 7 al 10 y 102 al 104).
3. La totalidad de los cargos que el consumidor señala como no reconocidos por él, fueron revertidos por el Banco, según se muestra en el estado de cuenta correspondiente al mes de mayo de 2020 (fs. 11 al 13 y 105 al 107), lógicamente como resultado de una impugnación de dichos cargos que el denunciante previamente tuvo que hacer ante el Banco.
4. Pese a la reversión de los cargos reclamados, Banco de América Central, S.A., nuevamente los realiza en el estado de cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2020, esta vez no por la totalidad del monto sino por menos, pero adicionando un cobro por sobregiro, siendo la totalidad de lo cargado nuevamente \$6,131.54 dólares (fs. 17, 18, 62, 63, 111 y 112). Sobre este punto, ha sido confirmado por personal dependiente del Banco denunciado, que efectivamente revirtieron los cargos de 15 transacciones por un monto de \$1,499.85 dólares, pero la reversión del resto de 201 transacciones por un monto de \$6,100.39 dólares del total reclamado, tenía que ser gestionada por el consumidor directamente con el comercio internacional (f. 36).
5. El consumidor, realizó las gestiones de reclamo directamente con el comercio internacional en paralelo con los reclamos ante el Banco, y dicho comercio aceptó la solicitud de reversión de los cargos y para ello requirió información acerca de las transacciones, que debía ser proporcionada por el denunciado, pues claro está, que era el sujeto que se encontraba en una mejor posición de brindarla debido a su calidad de proveedor de servicios financieros y experto en el rubro y, sobretodo, que como intermediario en las transacciones debía contar con los registros de las mismas, pero, pese a que el consumidor puso en conocimiento al Banco respecto de reuniones y los requerimientos de documentación solicitados por *Apple*, el personal de la denunciada no realizó las gestiones necesarias para la tramitación del respectivo reclamo con el comercio internacional, hecho que es reconocido por el mismo personal en correos electrónicos (fs. 21 al 29 y 34 al 36). Es decir, no brindó en tiempo el soporte documental necesario que fue solicitado por *Apple*, a efecto de solventar la problemática del consumidor.

De todo lo anterior, Banco de América Central, S.A., controvertió los hechos denunciados, alegando que el consumidor no interpuso en tiempo el reclamo por los cargos que no reconocía, y que fueron efectuados en su tarjeta de crédito, pese a que recibió las alertas en su correo electrónico y número de teléfono. Sobre esto, el banco denunciado omitió adjuntar pruebas que garantizaran la efectiva notificación de cada uno de los cargos no reconocidos, en los medios designados para el consumidor y únicamente se limitó a probar cuáles, según sus registros, eran la dirección de correo electrónico y número de teléfono señalados por el consumidor para tales efectos (fs. 118 y 119).

En línea con lo anterior, el apoderado del Banco aseguró que los cargos en cuestión habían sido efectuados en los meses de febrero y marzo de 2020, lo que se comprueba en los estados de cuenta ya citados. En virtud de ello, el referido profesional asegura que el consumidor interpuso su reclamo en fecha 27/03/2020, es decir, dentro del período que la LSTC confiere para ello en el artículo 26, que regula: *“El titular o tarjetahabiente puede cuestionar por escrito el estado de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días después de la fecha de corte (...)”*, y tomando en cuenta que la fecha de corte de los primeros cobros fue el 21/02/2020 (f. 7), este Tribunal tiene por acreditado que el consumidor sí puso su reclamo en tiempo ante el Banco, respecto de los cargos no reconocidos en su tarjeta de crédito.

Ahora bien, el apoderado del Banco resalta el hecho expuesto por el consumidor en su denuncia, en cuanto a que *“habían robado teléfono celular iPhone, de su hijo el cual tenía los datos de su tarjeta crédito para realizar compras y habían realizado compras que no reconoce”*, y que ello debió notificársele al Banco conforme a lo dispuesto en las cláusulas del contrato de crédito rotativo suscrito con el consumidor. No obstante, advierte este Tribunal la existencia de la cláusula VI en dicho contrato e invocada en la argumentación de defensa de la denunciada que estipula: *“el acreditante hace del conocimiento al acreditado del riesgo de fraude y otros que existan por el uso del presente producto (...) en caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la Tarjeta de Crédito, el emisor pone a disposición del Tarjetahabiente el Teléfono 315-3005”*, la misma exige un grado de diligencia a los acreditados de dar aviso al Banco **cuando la tarjeta de crédito sea robada, sustraída, o perdida**, entre otros, pero lo anterior resulta inaplicable en el presente caso y al contexto actual del uso de dispositivos electrónicos y el dinamismo del comercio digital, puesto que lo que fue robado al hijo del consumidor es el teléfono celular, **no la tarjeta de crédito**, y la LSTC no limita el derecho del consumidor a impugnar los cargos no reconocidos en el uso de la tarjeta de crédito. Es decir, la LSTC no supedita o pone como requisito para la impugnación de los cargos el haber acreditado la interposición de la denuncia por el robo del aparato telefónico, así como tampoco determina como excluyentes, el no contar con un plan de protección adicional contra transacciones fraudulentas o sospechosas en su tarjeta

de crédito, pues es parte de las obligaciones del emisor (Banco), contar con los mecanismos tecnológicos suficientes dentro de su estructura operacional, que permitan garantizar al consumidor la trazabilidad de sus transacciones así como la seguridad en el goce de los servicios financieros, conforme a lo dispuesto por la NPBT-06 Normas Técnicas Temporales sobre Medidas de Ciberseguridad e Identificación de los Clientes en Canales Digitales, emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Así también, se advierte que, ante el reclamo oportuno del consumidor, que el Banco admite haber recibido en fecha 27/03/2020, la totalidad de los cargos que el denunciante señalaba como no reconocidos, fueron revertidos por la denunciada, según se muestra en el estado de cuenta correspondiente al mes de mayo de 2020 (fs. 11 al 13 y 105 al 107), mientras el Banco supuestamente realizaba las investigaciones pertinentes. No obstante, le informan al consumidor que, del monto total reclamado, la denunciada revertiría únicamente los cargos de 15 transacciones, y que las restantes 201 tendrían que ser gestionadas por el consumidor directamente con el comercio *Apple* (f. 36), razón por la que nuevamente habían cargado a su cuenta, ya no la totalidad de los cargos, sino una cantidad menor (\$6,131.54 dólares) en el estado de cuenta correspondiente al mes de septiembre 2020 (fs. 17, 18, 62, 63, 111 y 112). En concordancia con lo anterior, este Tribunal tiene por acreditado que el consumidor realizó las gestiones de reclamo pertinente con el comercio internacional –que convocó a una reunión por medios digitales a la que ningún dependiente del Banco a los que se les notificó, se presentó (fs. 21 al 24)–, y que le solicitaron documentación que estaba en poder del Banco, la cual debía ser enviada en un plazo de 7 días (f. 22), hecho que el consumidor informó a personal de la proveedora el mismo día que le fue requerida, ***pero que la proveedora tardó casi un mes en enviar*** (f. 25).

De todo lo antes expuesto, no es posible acreditar ningún grado de negligencia por parte del consumidor denunciante, pues por el contrario, éste interpuso la impugnación de los estados de cuenta en el tiempo que la LSTC habilita para ello –a pesar que en el momento en el que sucedieron los hechos y que presentó su reclamo, el país se encontraba con restricciones de libre circulación por la pandemia de Covid-19 (plena vigencia de Decreto Legislativo No. 593 Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por Covid-19)–. Sobre este hecho, han coincidido ambos intervinientes, pues por un lado el consumidor expuso en su denuncia que *“presenta reclamo a proveedor en tres ocasiones por medio de WhatsApp...”* (f. 1), y por su parte el apoderado de la proveedora admitió que *“el señor [redacted] presentó su reclamo al Banco el 27 de marzo del 2020”* (f. 91), y conforme a lo expuesto en el artículo 314 ordinal 1° del CPCM, que estipula entre las excepciones de prueba: *“No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*, se tiene por acreditado que el

consumidor sí interpuso en tiempo su reclamo respecto de los cobros no reconocidos reflejados en los estados de cuenta de su tarjeta de crédito correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, independientemente de la forma en que haya manifestado su inconformidad, pues aunado a la coyuntura temporal por la pandemia que se atravesaba en aquel momento, no era exigible para el consumidor interponer un escrito físico y resulta insostenible hacer descansar en una simple formalidad como lo es el medio utilizado para impugnar, una pretensión de invalidez del reclamo expuesto por el consumidor.

En hilo con lo anterior, al tener por acreditada la impugnación de los estados de cuenta por parte del consumidor y la validez de su reclamo, se observa el déficit organizacional del Banco para atender los reclamos orientados a impugnar los estados de cuenta, pues la respuesta de la proveedora fue de revertir únicamente 15 de los 216 cargos no reconocidos, y de los restantes 201 cargos el Banco pretende que el consumidor arregle su situación directamente con el comercio internacional y que realice personalmente la gestión, sin que haya tenido el apoyo de la institución bancaria denunciada y todavía el Banco vuelve a efectuar los cargos por una circunstancia en la que la misma proveedora tuvo responsabilidad. Sobre este punto, el Banco desconoce la falta de diligencia de los empleados que no brindaron el apoyo en la reclamación con el comercio internacional cuando las actuaciones de sus dependientes lo vinculan conforme a lo regulado en el artículo 379 del Código de Comercio que estipula: *“Los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieran a su cargo, en razón del puesto que ocupan frente al público”*. Así, la falta de colaboración de los empleados redundó en la no reversión de los cobros cargados a la tarjeta de crédito del consumidor y para este Tribunal es evidente ***la falta de cooperación de parte del personal del Banco, que resultaba extremadamente necesaria para que el consumidor continuara con el proceso de reclamo ante el comercio.***

En consecuencia y con fundamento en la valoración de toda la prueba que ha sido incorporada al presente expediente, así como de las disposiciones legales precitadas y del análisis antes expuesto, este Tribunal concluye que sí existe responsabilidad por parte del Banco respecto de los hechos denunciados, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 40 letra a) de la LSTC, siendo procedente sancionar a la proveedora Banco de América Central, S.A., respecto de los hechos denunciados por el señor [REDACTED] y pronunciarse sobre la restitución de la situación alterada, así como la devolución de lo cobrado indebidamente en perjuicio del consumidor conforme al artículo 83 letra c) de la LPC.

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al principio de culpabilidad que 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 17/12/1992).

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 29/04/2013).

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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, 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 procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la conducta constitutiva de la infracción haya sido producida de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit dentro de su estructura organizacional, que conllevó específicamente a que el consumidor se viera impedido de continuar con su reclamo directamente ante el comercio –atendiendo a lo indicado por personal del mismo Banco–, y que el consumidor perdiera la oportunidad de obtener la reversión por los cargos no reconocidos en su tarjeta de crédito, de modo que la conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción y cause un perjuicio a los consumidores. En otras palabras, la proveedora **Banco de América Central, S.A de C.V.**, no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito, ni se ha acreditado fehacientemente que las personas naturales dependientes del Banco hayan actuado de manera autónoma o que su actuación sea producto de una decisión personal. Por el contrario se atisba que han actuado siguiendo lineamientos o políticas institucionales para la atención de casos como el planteado en la presente controversia, de manera que se concreta lo previsto en el artículo 142 inciso final de la LPA, es decir, que las actuaciones de las personas físicas que hayan formado la voluntad de la persona jurídica, en este caso el Banco, vinculan a este último para efectos de determinar la culpabilidad o responsabilidad en la concreta actuación sancionable.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 40 letra a) de la LSTC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 44 de la LSTC, según los parámetros establecidos en la ley en mención y en la LPC, en razón de la potestad conferida por la LSTC a este órgano para la imposición de las respectivas multas.

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.

Aunado a ello, el inciso segundo del artículo 42 de la LSTC establece: (...) *Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer a través de su Tribunal Sancionador y de acuerdo al*

procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor, las multas por las violaciones a la presente ley y a la reincidencia en las mismas (...).

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

a. Impacto en los derechos del tarjetahabiente.

En relación, a la infracción administrativa relativa a *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente* — artículo 40 letra a) de la LSTC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, se efectuaron cargos a la tarjeta de crédito emitida por parte de la proveedora, que el señor [redacted] impugnó en tiempo por no reconocerlos, pero la proveedora no revirtió todos los cargos y los que quedaron pendientes, personal de la proveedora indicó al consumidor que dirigiera el reclamo directamente con el comercio a favor del que fueron cargados los montos, pero la falta de diligencia y cooperación por parte de los dependientes del Banco, impidió que el consumidor tramitara la devolución de los cargos no autorizados.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba agregada al expediente, la afectación patrimonial al señor [redacted] la constituye el monto total de las transacciones impugnadas que el Banco no revirtió, detalladas en el estado de cuenta de tarjeta de crédito correspondiente al mes de septiembre de 2020, así como la comisión por sobregiro, sumando la cantidad de \$6,131.54 dólares.

Finalmente, en el caso planteado, estamos frente a una condición manifiesta de vulnerabilidad estructural de un consumidor de servicios financieros, la cual viene dada por el hecho que la relación de consumo analizada es esencialmente asimétrica, en la que se advierte una posición de ventaja del Banco frente a la debilidad comercial del consumidor, que ha redundado en el perjuicio económico de este último.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera 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.

Al respecto, el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, determina: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo consignado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y el artículo 947 del Código de

7
9

Comercio, estipula: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción regulada en el artículo artículo 40 letra a) de la LSTC, consistente en: *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente*, ha quedado comprobado en el presente procedimiento que el déficit organizacional en la estructura operativa del Banco, impidió que el consumidor pudiera continuar con la tramitación de la impugnación de los cargos con el comercio internacional y devino en que el afectado perdiera toda oportunidad de lograr la reversión de los cargos.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Banco de América Central, S.A., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender a las solicitudes de reclamo por cargos no reconocidos en las tarjetas de crédito que emite, y además por acreditarse la falta de cooperación necesaria por parte de los dependientes del Banco para la tramitación del reclamo ante el comercio internacional, aun cuando el consumidor les puso en conocimiento de ello.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que recibió en tiempo el reclamo por parte del consumidor respecto de los cargos que pretendía impugnar, los cuales revirtió, pero que posteriormente volvió a cargar e impuso al consumidor la obligación de gestionar la reversión directamente con el comercio internacional, pero no brindó el apoyo necesario para que el denunciante lograra llevar su reclamo a término, y la falta de cooperación redundó en la imposibilidad de reversión de los cargos, ocasionándole el perjuicio al consumidor.

Sobre este punto es importante aclarar que, si bien es cierto, el Banco como persona jurídica de sustrato colectivo no es el sujeto persona que cometió la infracción, las actuaciones u omisiones de las personas naturales dependientes del Banco lo vinculan para efectos de determinar la culpabilidad o responsabilidad en la concreta actuación sancionable, pues no se comprobó que los dependientes hayan actuado de manera autónoma o que su actuación sea producto de una decisión personal. Por el contrario, se atisba que han actuado siguiendo lineamientos o políticas institucionales para la atención de casos como el planteado en la presente controversia, de manera que se concreta lo previsto en el artículo 142 inciso final de la LPA.

d. Beneficio obtenido y las circunstancias en que se cometa la infracción.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa a *efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente*, en contravención a lo dispuesto en la LSTC —artículo 40 letra a) de la LSTC— ocasiona un daño concreto en la esfera económica del consumidor, pero por la naturaleza de las transacciones que originaron la infracción y de la documentación incorporada en el presente expediente no es posible determinar o cuantificar con exactitud el beneficio que la proveedora pudo obtener de los cargos que el consumidor impugnó y el Banco no revirtió.

En este punto, debe recordarse que la SCA, 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 *efectuar cobros indebidos (...) cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente* en contravención a lo dispuesto en la LSTC —artículo 40 letra a) de la LSTC— ocasiona una lesión a la esfera de bienes jurídicos de los consumidores, en el caso en particular, en el patrimonio del consumidor, que se vio obligado a pagar una suma de dinero en concepto de cargos que no reconocía, por los que interpuso un reclamo en tiempo, pero que por la falta de diligencia y cooperación de los dependientes del Banco, no se logró tramitar la reversión de los mismos. En conclusión, no es posible cuantificar con exactitud el beneficio que obtuvo el infractor, pero sí es posible verificar el daño ocasionado al consumidor con la comisión de la infracción, como ya fue desarrollado en párrafos anteriores de este mismo apartado.

e. Reincidencia o incumplimiento reiterado.

Sobre este punto, pese a que es un criterio de dosimetría punitiva para el cálculo de la multa a la luz de lo dispuesto en el artículo 47 de la LSTC, advierte este Tribunal, que la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en sentencia del 25 de abril de 2022 en el proceso de inconstitucionalidad 9-2021, y en reiterada jurisprudencia, ha establecido la imposibilidad de aplicar la reincidencia de los infractores como un elemento para agravar la multa a imponer, por “*vulnerar la prohibición de múltiple persecución o juzgamiento*” en contravención a lo dispuesto en el artículo 11 de la Constitución de la República de El Salvador, porque dicho criterio “*implica considerar un hecho que fue juzgado anteriormente para la imposición de una nueva sanción administrativa*”. En consecuencia, este elemento no será tomado en cuenta para la determinación de la sanción a imponer a la infractora.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 47 de la LSTC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Banco de América Central, S.A., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC, consistente en *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente (...)*.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es clasificada como una infracción grave, la cual es sancionable con un mínimo de 51 y un máximo de 200 salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios, conforme al artículo 44 de la LSTC; y que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que al realizar cargos a la tarjeta de crédito del consumidor por un monto total \$6,131.54 dólares, los cuales el consumidor impugnó en tiempo, pero que la falta de diligencia de los empleados de la infractora devinieron en una afectación directa a la esfera económica del consumidor.

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 y 44 de la LSTC este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora Banco de América Central, S.A., la multa mínima estipulada en dicho artículo, esto es, la cantidad de **QUINCE MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,512.67)**, 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 a) de la LSTC, por *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente (...)*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor en su denuncia solicitó se hiciera la reversión de los cargos realizados a su tarjeta de crédito, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) *c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se*

R 7 A

encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra q) de la LPC, la titularidad del derecho a “*ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor*”, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en que la proveedora: *realice la reversión de \$7,600.24 a su tarjeta de crédito...*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora Banco de América Central, S.A., que se efectúe la devolución de lo cobrado indebidamente al consumidor señor [REDACTED] en concepto de los cargos no reconocidos en su tarjeta de crédito, pero no la totalidad de la pretensión del consumidor, sino lo reflejado en el estado de cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2020 (fs. 17, 18, 62, 63, 111 y 112), siendo la cantidad de **SEIS MIL CIENTO TREINTA Y UN DÓLARES CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,131.54)**, los cuales corresponden a los montos que el consumidor se vio imposibilitado de lograr su reversión ante el comercio internacional a favor del que fueron cobrados, debido a la falta de diligencia de los dependientes del Banco sancionado.

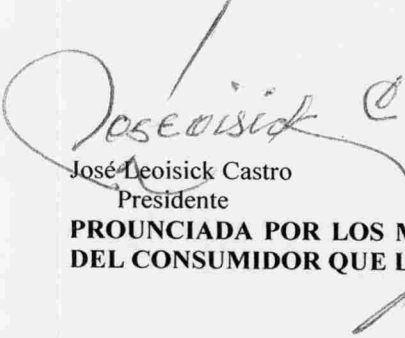
XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 36 inciso segundo, 40 letra a), 44 y 47 de la LSTC; 143 letras a) y c), 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

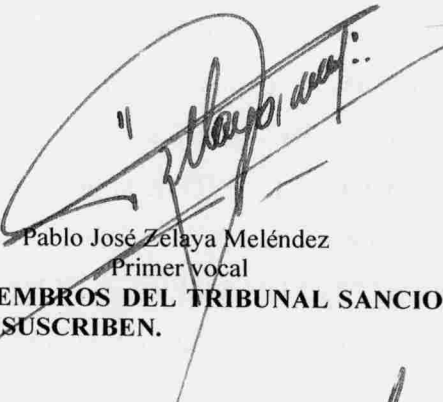
- a) *Téngase por recibido* el escrito y la documentación presentada por el licenciado de fecha 20/07/2023 de folios 90-119.
- b) *Sanciónese* a la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., con la cantidad de **QUINCE MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,512.67)**, equivalentes a *cinquenta y un salarios mínimos mensuales urbanos en la 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 a) de la LSTC, por *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente (...)*, conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., como medida para la reposición de la situación alterada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 40 letra a) de la LSTC; que en caso que el consumidor ya los haya pagado, *realice la devolución* de **SEIS MIL CIENTO TREINTA Y UN DÓLARES CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,131.54)**, o en caso que aun estén pendientes de pago, *se abstenga de cobrarlos*, los cuales corresponden a los montos que el consumidor se vio imposibilitado de lograr su reversión ante el comercio internacional a favor del que fueron cobrados, debido a la falta de diligencia de los dependientes del Banco. Así también, deberá el Banco corregir la información que haya sido reportada a los burós de información crediticia únicamente respecto del monto consignado en este apartado. Todo lo anterior, conforme a lo establecido en el romano X de esta resolución. La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor señor _____, para los efectos legales que considere pertinentes.

e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

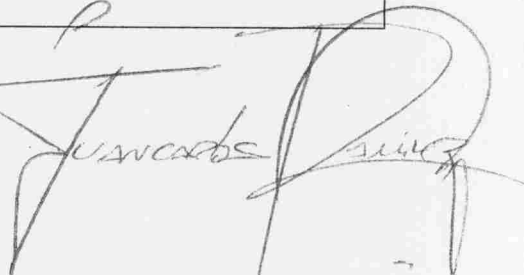
f) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



José Leoisick Castro
Presidente



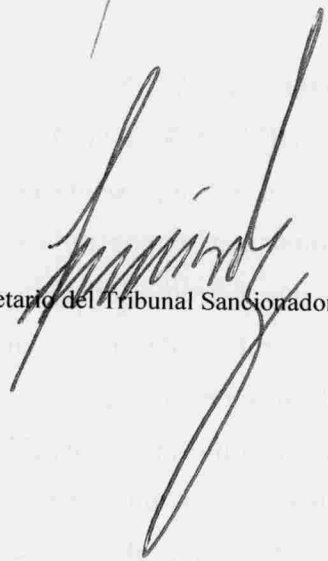
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MP



Secretario del Tribunal Sancionador.