


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 11/04/2024 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 832-2021</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., que puede abreviarse Banco Cuscatlán, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/03/2021, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: "(...) no reconoce las compras que se han realizado en su tarjeta de crédito del Banco Cuscatlán UNO VISA con número de cuenta _____ ya que desde el año 2018 se dejó la cuenta con saldo cero y un saldo disponible de \$550.00 (límite de la tarjeta). Es el caso que dos años después de no uso de la línea de crédito se le informa a través del estado de cuenta unas compras que la consumidora no ha realizado, en el mes de julio del 2020 aparecen compras con detalle: NETFLIX por \$13.99, CIEN AUTO STORE WEB por \$ 202.00, tres compras PAYPAL TECNOVISION \$49.82, dos compras de ANN ANNIES CATALOGO por \$29.64 y un cobro indebido de membresía por \$65.00. Informando la consumidora que a partir de este mes le siguieron mandando el estado de cuenta y en agosto, septiembre y octubre de 2020 le realizan el cobro mensual de NETFLIX por \$13.99. La consumidora ha presentado el reclamo por escrito impugnando los cobros no reconocidos que ascienden a \$430.00 (con intereses y cargos) y el proveedor en el mes de febrero de 2021 le deniega su solicitud alegando los 90 días de plazo máximo para reclamar".</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibiendo en este Tribunal en fecha 29/06/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó en su denuncia: "(...) investigue las compras no reconocidas y que se le exonere de los cobros indebidos así como de los intereses generados a la cuenta # _____ desde el mes de julio del 2020 a la fecha (...)" (sic).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 34 al 35—, 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.</p>			
<p>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".</p>			

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 falta 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:

I. En fecha 30/10/2023 —folios 38 al 49— se recibió escrito firmado por la licenciada _____ en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora Banco Cuscatlán, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, en el cual manifestó:

Señala la proveedora que en el presente caso ha operado el plazo de prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora, respecto a los supuestos cobros indebidos, por haber transcurrido el plazo de tres años establecidos en el artículo 53 inciso 1° de la LSTC, argumento que fue evacuando en resolución de apertura a pruebas de fecha 17/01/2021 (fs.52 al 58).

Ahora bien, respecto a los supuestos cobros indebidos señalados en el inicio del procedimiento administrativo sancionador, manifestó que la consumidora _____, denunció que su tarjeta de crédito del Banco Cuscatlán UNO VISA con número de cuenta # _____ se cargaron compras no reconocidas que se habrían realizado "en el mes de julio del 2020 (...) con detalle NETFLIX POR \$13.99, CIEN AUTO STORE WEB por \$202.00, tres compras PAYPAL TECNOVISION \$49.82, dos compras de ANN ANNIES CATÁLOGO por \$29.64 y un cobro indebido de membresía por \$65.00 (...)".

Señala que, si bien originalmente la consumidora señaló que, en agosto, septiembre y octubre de 2020 se le realizó el cobro mensual de "NETFLIX por 13.99", los montos correspondientes a las transacciones cargadas en septiembre y octubre de ese mismo año fueron oportunamente devueltos por su mandante, no existiendo entonces, conflicto ni controversia alguna sobre ellos (como se comprobó por el CSC) y en esta ocasión mediante correo electrónico de fecha 25/03/2021, remitido por la señora _____ del Centro de Soluciones al Consumidor del Banco Cuscatlán, de manera que los únicos cobros cuya legitimidad se controvierte son los sucedidos en junio y julio del 2020.

Asimismo, con respecto al estado de cuenta emitido el 06/07/2020 del Banco Cuscatlán a nombre de la consumidora _____, la fecha en que se cargó la última transacción no reconocida (ANN* ANNIE'S CATALOG 800-282-6643) fue el 02/07/2020 y a la fecha en que se cargó la membresía titular por US\$65.00, el 06/07/2020. Según el estado de cuenta con fecha de corte 06/08/2020, el 30/07/2020 de ese año se efectuó un cargo con la descripción "NETFLIX.COM Ámsterdam" por un monto de \$13.99.

Añade, que bajo las condiciones legales de contabilización expuestas, en el caso que la prescripción no sea razón suficiente para la finalización anticipada del procedimiento, destaca --con el fin de ejercer un plena defensa y por principio de eventualidad- que tampoco existe una conducta atribuible al Banco que pueda ser sancionada a la luz del artículo 40 letra a) de la LSTC, pues los hechos denunciados no son consistentes con la realidad, en tanto que las compras que se cargaron en la tarjeta de crédito de la consumidora denunciante se realizaron de conformidad con las cláusulas convenidas contractualmente y en observancia de la legislación existente en materia de consumo y tarjetas de crédito. En efecto, tales compras se llevaron a cabo no solo con el consentimiento expreso de la consumidora, sino principalmente por requerimiento de su persona al amparo de la normativa técnica aplicable y los términos del contrato relativos a la banca electrónica, no existiendo, por tanto, una conducta típica ni la infracción que se atribuye a Banco Cuscatlán en el auto de inicio.

Reitera, que los cargos efectuados con fecha 30 de agosto y 30 de septiembre ambas del 2020, fueron reintegrados a la consumidora según consta en el correo electrónico remitido a personal a la Defensoría del Consumidor por parte del Centro de Solución al Consumidor del Banco Cuscatlán el 25/03/2021 y la siguiente pantalla correspondiente al Registro del Histórico de Servicios Compartidos, razón por la cual no forman parte del cuadro fáctico sobre el que se ejerce la defensa del Banco.

En suma, como consta en el expediente administrativo formado, en gran parte, con la documentación proveniente del Centro de Solución de Controversias de esa Defensoría, y, de forma particular en el estado de cuenta emitido con fecha 06/07/2020, las transacciones no reconocidas por la señora _____

7
se realizaron los días 30/06/2020, 1 y 2 de julio 2020 por medios de canales digitales cuyo acceso ha sido dispuesto por su mandante, los cuales se encuentran asociados a la tarjeta de crédito _____ emitida a nombre de la señora _____, según fue convenido entre el Banco y la consumidora. A este tipo de servicio se le conoce comercialmente como Banca por medio de canales digitales, Banca en Línea, Banca Digital o Banca Electrónica.

En ese sentido, en los considerandos de las "Normas técnicas sobre medidas de ciberseguridad en canales digitales" aplicables a los bancos y otras entidades financieras aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, vigentes desde el 08/03/2022 —en adelante NRP-32— se destaca que para acercar los servicios financieros a las personas, se vuelve necesario la penetración de la banca por medio de los canales digitales, lo que permite una sostenida adopción de nuevos esquemas de pago, los cuales constituyen un medio dinámico y novedoso para las personas que realizan operaciones en el sistema financiero, volviéndose un complemento de los canales que utilizan instrumentos tradicionales. En ese contexto, el artículo 56 de la Ley de Bancos en la letra l) señala lo siguiente: "(...) los bancos podrán celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, estableciendo en los contratos respectivos, las bases para determinar las operaciones y servicios cuya prestación se parte: los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso".

Sostiene, que en fecha 07/08/2020 su mandante y la señora _____ suscribieron un "Contrato de apertura de línea a crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito" en cuya cláusula IV se indica la forma expresa que: "(...) previa aprobación del TARJETAHABIENTE, el cargo podrá efectuarse sin la presentación de la tarjeta o firma de documento respectivo, debió al uso de la tarjeta emitida como consecuencia del presente de la tarjeta o firma del documento respectivo, debido al uso de la tarjeta vía teléfono, correo o mediante el uso de medios electrónicos o similares (...) El uso de la tarjeta emitida como consecuencia del presente contrato podrá efectuarse tanto en el territorio nacional como en el extranjero". Adicionalmente, señala que en la cláusula XIX del contrato nominado "Reconocimiento y Aceptación de Cargos" consta que, "El TARJETAHABIENTE reconoce y acepta que los cargos a su cuenta originados en el uso de la tarjeta pueden presentar las siguientes características (...) d) uso de medios electrónicos o similares en los casos citados en la cláusula IV".

En ese contexto, de acuerdo con su sitio web, Netflix se define como un servicio de streaming por suscripción que permite a sus miembros ver series y películas en un dispositivo con conexión de internet. Luego al ingresar a _____ se verifica que tal sitio corresponde a una tienda virtual en la que se pueden adquirir artículos de uso automotriz. En cambio, PayPal es un servicio global que permite enviar pagos a la cuenta del vendedor con tarjeta de crédito, sin compartir información financiera como se afirma en su página oficial. Por otra parte, en la página web, revistas, libros, kits y suministros, clases en línea y programación de televisión, están dirigidos a los intereses artesanales del hogar y de la familia, incluidos acolchados, crochet, tejido (...) como reza la traducción automática del contenido en inglés que se aloja en el sitio.

En ese sentido, en los cuatro sitios antes mencionados, los que se habrían efectuado las compras que la consumidora no reconoce, tienen como común denominador que para realizar las compras de los artículos seleccionados no basta con incorporar los datos de la tarjeta de crédito en la cual se autoriza el cargo correspondiente, sino que es necesario iniciar sesión con un usuario creado específicamente para tal efecto, por lo cual, por medio del usuario se acredita la identidad, brindando en él los datos requeridos para tal efecto,

solo hasta un momento posterior es que se permite el ingreso de los datos del medio de pago seleccionado, particularmente en la tarjeta de crédito como sucedió en el presente caso.

Entonces a diferencia de lo que se indica en el auto de inicio, las operaciones en línea cuyos montos fueron cargados a la tarjeta de crédito correspondientes a la cuenta número [redacted] y que aparecen reflejados en los estados de cuenta con fechas de corte 06/07/2020 y 06/07/2020 fueron efectuadas con el consentimiento expreso de la consumidora a la luz del contrato y del artículo 56 letra l) de la Ley de Bancos, es decir, bajo los términos del servicio contratado, porque fueron efectuadas mediante identificación del usuario y contraseña en plataformas electrónicas de los establecimientos comerciales en donde se introdujeron datos de la tarjeta de crédito que solo deben ser conocidas por el titular en quien recae el deber de resguardo de aquéllos, no incurriendo su mandante en ninguna conducta que encaje en la infracción prevista en el artículo 40 letra a de la LSTC.

Respecto a lo anterior, tampoco es cierto lo que indica la consumidora, que no ha utilizado su tarjeta de crédito número [redacted] desde el año 2018 y que fue a través del estado de cuenta que tuvo conocimiento de unas de las compras que no realizó, argumento con el cual pretende sostener la imputación efectuada en contra de su mandante, pudiéndose constatar en la imágenes anexas a su escrito (estado de cuenta) que a finales del mes de junio de 2020 se utilizó la tarjeta de crédito para realizar compras en establecimientos de comercio electrónico.

En ese punto es necesario señalar que *"la entidad bancaria está obligada a desarrollar sus actividades tendientes a brindar seguridad en transacciones electrónicas con el mayor grado de diligencia, pero no puede garantizar todo resultado, pues trascendería entonces su obligación al ámbito de responsabilidad objetiva"* además señala que, *"en materia de sistemas para realizar operaciones electrónicas existirán siempre dos orbitas de custodia y protección: una la del banco en relación con la protección de sus sistemas operativos y de información que deberán cumplir con la normativa (...) y, la otra, la del consumidor financiero relacionada con el medio en el cual efectúan las transacciones y que bajo las exigencias de la vida actual debe tomar conciencia y adoptar conductas de autoprotección"*.

En ese sentido, en la cláusula XIII del contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y Emisión de Tarjetas de Crédito suscrito con la consumidora denunciante, señala expresamente que en caso de robo o extravío de la tarjeta, el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente al emisor de tal circunstancia por los medios o condiciones descritos, pero en el presente caso, tampoco se ha comprobado que la señora [redacted] haya sido víctima de un evento ajeno a su voluntad y debido cuidado por el que su información, incluido el plástico asociado a la cuenta en la que se cargaron los cobros, haya sido apropiado por un tercero.

En tenor a lo anterior, sostiene la apoderada de la proveedora, para que haya un cobro indebido es imprescindible que el mismo *no sea autorizado por el consumidor*, lo que resulta incompatible con la realización de acciones tendientes a la materialización de actos como de consumo o comercio electrónico para ser cargados a la cuenta del consumidor, como ha sucedido en el presente caso, según la ley y el contrato.

equivale a la autorización de la tarjeta habiente. En suma, los cargos efectuados por el Banco en la Tarjeta de Crédito de la señora _____ corresponden a transacciones efectuadas por una persona que introdujo sus credenciales y dato de la tarjeta de crédito, misma que solo debe de conocer la consumidora como titular de dicho producto financiero o cuyo deber de resguardo recaé en aquella, desvirtuándose completamente la imputación efectuada en el presente procedimiento; por lo cual, señala la apoderada que es de importancia destacar que el artículo 25 de la LSTC dispone que *“que 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, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo”*. De acuerdo al archivo digital denominado “ Detalles envío estado de cuenta de Email” emitido por el Banco Cuscatlán, el 13/07/2020 a las 21:20, se remitió estado de cuenta al correo _____ de la tarjeta de crédito con fechas de corte 06/07/2020, evidenciándose que la consumidora recibió oportunamente su estado de cuenta con corte al 06/07/2023 en formato digital por correo electrónico, en armonía con la cláusula XI del contrato suscrito con su mandante.

En contraste a lo anterior, la referida dirección de correo electrónico coincide con el proporcionado por la consumidora en la denuncia de mérito, tal como se puede apreciar a folios 1, y es la que se consignó en forma manuscrita como cuenta de correo electrónico en el “Formulario de instrucciones para envío de estado de cuenta por correo electrónico” completado por la consumidora en fecha 07/08/2017. No obstante, fue hasta el 20/11/2020 cuando la consumidora denunciante decidió reportar verbalmente al Banco Cuscatlán sobre las supuestas compras no reconocidas, como se constata en el registro del histórico de servicios compartidos. Adicionalmente, consta en folios 6 y 7 del expediente administrativo que la consumidora presentó al Banco su reclamo por escrito, tal como lo dispone la LSTC hasta el 18/12/2020, es decir, más de cinco meses después de haber recibido el primer estado de cuenta que pretende controvertir.

En ese sentido, concluye la apoderada que no se cumplieron los supuestos establecidos en la LSTC para la impugnación de cuenta con fechas de corte 06/07/2020 y 06/08/2020 respecto a los cobros que se cuestionan en el procedimiento, la cual debe de realizarse por escrito y en un plazo no mayor a los noventa días después de la fecha de corte.

2. Asimismo, el día 01/02/2024 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 71 al 73) presentado por la licenciada _____, mediante el cual contesta la audiencia de apertura a pruebas de fecha 17/01/2024, mediante el cual adjunta prueba documental relacionada a informes técnicos y documentación contractual, la cual será valorada en el siguiente apartado.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquéllos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

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

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

1. Estados de cuenta a nombre de la señora _____ de la cuenta _____, con fechas de corte 06/07/2020, 06/08/2020; y 06/10/2020, los cuales se encuentran documentados de folios 3 al 5.

2. Escrito de reclamo presentado por la consumidora _____, en las oficinas del Banco Cuscatlán de El Salvador, mediante el cual manifiesta su inconformidad relacionada a las transacciones realizadas por medio de su tarjeta de crédito, el cual fue presentado en una de las dependencias del Banco en fecha 18/12/2020 (folios 6 al 7).

3. Detalle de envío de Estado de Cuenta Email, mediante el cual se señalan las fechas en las cuales fueron enviados los estados de cuenta al correo proporcionado por la consumidora, mismo que coincide con el correo señalado en la denuncia por la consumidora, el cual se encuentra documentado en el folio 73.

4. Contrato denominado "Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y Emisión de Tarjeta de Crédito" suscrito entre la señora _____, y el Banco Cuscatlán de fecha 07/08/2017, el cual se encuentra documentado de folios 64 al 67.

5. Copia del formulario denominado "Formulario de instrucciones para envío de estado de cuenta por correo electrónico", llenado en fecha 07/08/2017 por la consumidora _____, el cual se encuentra documentado a folios 68.

6. Constancia Original emitida por la Jefa de Soporte de Banco Cuscatlán, mediante el cual se consigna que en fecha 30/11/2020 se realizó reversión y reintegro de fondos correspondientes a dos cargos efectuados los días 30/08/2020 y 30/09/2020 de ese mismo año de la tarjeta con terminación _____, a nombre de _____, cada uno de ellos por un monto de \$13.99, en concepto de "compra en Netflix.com", la cual se encuentra documentado a folios 69 y 70.

7. Constancia Original emitida por la Jefa de Soporte de Operaciones del Banco Cuscatlán, mediante la cual se informa a la consumidora que, respecto a las transacciones no reconocidas, seis de los ocho cobros sometidos a reclamos no iban a poder ser validado por haber sido interpuesta su impugnación fuera del plazo señalado en el contrato, la cual se encuentra documentada a folios 71 y 72.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por supuestos cobros indebidos realizados de forma directa en su tarjeta de crédito, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por ella, ya que la referida tarjeta la dejó de utilizar, y luego de dos años de no uso de la misma, se le informó a través de estado de cuenta de las de compras realizadas en diferentes comercios afiliados, servicio convenido mediante el "Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativo y Emisión de Tarjeta de Crédito" asignado al número con terminación **** * ***, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de "Apertura de Créditos".

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

Ahora bien, es importante mencionar, que:

1. No obstante, las aperturas de crédito están reguladas en el C.Com., 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.
2. Que, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: "*el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito*", que incluye "*contratos individuales, cuya*

función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito"; y "consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema".

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

En ese sentido, de conformidad con los artículos 5, 6, 12 y 35 letra b) de la LSTC y el contrato de folios 64-67, Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. entregó, en calidad de depósito al denunciante, la tarjeta de crédito con su Número de Identificación Personal (PIN), por medio de la cual éste tenía la facultad de hacer compras de bienes y servicios en los diferentes comercios afiliados a Visa Internacional; quedando facultada la proveedora denunciada, para cargar a la cuenta principal del mismo, los importes de los bienes y servicios **adquiridos conforme a las autorizaciones de pago suscritas por los tarjetahabientes**, o incluso, que hayan sido aceptadas por cualquier otro medio conforme al contrato, cuando se trata de operaciones en las que no existe presencia física de la tarjeta.

Por otra parte, 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.**

Finalmente, el artículo 45-A de las NCM-01 —Alerta de las operaciones— literalmente establece: *Cuando el tarjetahabiente realice alguna transacción en cualquier comercio afiliado o para dispensar dinero en efectivo, el emisor o coemisor deberá enviar una alerta para notificar sobre la operación realizada, debiendo proporcionar al menos una opción gratuita para ello.*

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 40 letra a) de la LPC, 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:

a) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. otorgó una línea de crédito rotativo a la consumidora denunciante, mediante el uso de una tarjeta de crédito que por dicho contrato se emitió para la

adquisición de ciertos bienes y servicios en establecimientos afiliados al sistema de tarjeta de crédito (fs. 64-67).

b) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. efectuó el cargo de 8 transacciones no reconocidas por la consumidora en su respectiva tarjeta de crédito, por compras en comercios electrónicos, conforme al cuadro documentado a folios 45 vuelto.

Por su parte, la apoderada del Banco Cuscatlán, logro acreditar que, de las ocho transacciones reportadas por la consumidora, dos de esas fueron reintegradas a la consumidora, las cuales fueron cobradas en concepto de "NETFLIX.COM", por el monto de \$13.99, las cuales corresponden a transacciones realizadas en fechas 30/08/2020 y 30/09/2020. En esa misma línea, la proveedora señaló dentro de sus argumentos de defensa y documentación probatoria, que la consumidora interpuso los reclamos sobre las transacciones no reconocidas, por medio de escrito presentado en una de sus dependencias, cinco meses después de realizadas las primeras compras, es decir, el escrito fue presentado en fecha 18/12/2020 en cumplimiento de la LSC, habiendo superado el plazo de los noventa días que la ley establece.

Asimismo, en su línea argumentativa, señaló la apoderada de la proveedora denunciada que no son ciertas las afirmaciones de la consumidora, respecto a que no recibía los correos que contenían los estados de cuenta, lo cual comprobó mediante reporte denominado "Detalles envíos estado de cuenta Email", el cual su representada envió mensualmente al correo que la consumidora proporcionó en el "Formulario de instrucciones de envío de estado de cuenta por correo electrónico", mismo que coincide con el correo brindado por la consumidora en su denuncia, el cual fue corroborado a folios 1.

En ese sentido, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

Que el contrato de apertura de crédito rotativo y emisión de tarjeta de crédito, fue formalizado conforme a lo dispuesto al artículo 1105 del Código de Comercio (en adelante C.Com.). En este tipo de contratos, intervienen *el acreditante* (banco de la 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 él 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. En ese sentido, y de conformidad con lo establecido en el artículo 35 letra b) de la LSTC, y los contratos relacionados, Banco Cuscatlán, entregó en calidad de depósito a la denunciante la tarjeta de crédito respectiva, la cual contiene datos únicos y específicos, así como un número de identificación, por medio del cual se le facultó a la consumidora la posibilidad de hacer compras de bienes y servicios en diferentes comercios afiliados, o incluso cualquier otro medio conforme al contrato, cuando se trate de operaciones en las que no existe presencia física de la tarjeta como es el caso de las compras en medios electrónicos.

En virtud de lo anterior, dentro del contrato se especifica o se regula que, en caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta de crédito, es obligación del cliente notificar inmediatamente lo ocurrido al banco por cualquier medio, y de ratificar dicho aviso por escrito al banco. Aunado a lo anterior, 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 a los noventa días posteriores a la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando cualquier dato que sirva para esclarecerlo. El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar el comprobante de recepción con el número de reclamo asignado y 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 tal situación.

Sin embargo, de la documentación incorporada en el caso, se tiene por acreditado que la consumidora aún con el conocimiento de las transacciones o compras no reconocidas -comprobado por los estados de cuenta enviados a la cuenta de correo electrónico señalado por su persona- no interpuso por escrito o por cualquier otro medio los reclamos respectivos durante el plazo de noventa días que establece el artículo 25 de la LSTC, sino que, fue hasta después de cinco meses -del primero de los estados de cuenta que reclama- que se apersonó para realizar la respectiva gestión, por lo cual, se le imposibilitó el conocimiento por disposición legal y técnica al Banco Cuscatlán, de realizar las gestiones necesarias para verificar si esas transacciones fueron o no fraudulentas.

En ese sentido, este Tribunal determinó que la consumidora incumplió con la impugnación de las transacciones no reconocidas, a través del estado de cuenta respectivo, dentro del plazo *no mayor a noventa días posteriores a la fecha de corte*, razón por la cual, el banco no estaba obligado a recabar los documentos probatorios que avalen las transacciones reclamadas, por lo que, resulta procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida, respecto a la comisión de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

VIII. DECISIÓN

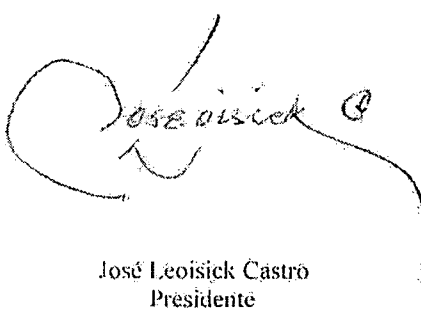
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibidos los escritos presentados por la proveedora Banco Cuscatlán, S.A., a través de su apoderada, la licenciada _____ de fechas 30/10/2023 y 01/02/2024 —folios 38 al 49, 61 al 63—.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 40 letra a) de la LPC, por: *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o comisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjeta habiente (...)*, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Banco Cuscatlán, S.A., de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

d) *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.

e) *Notifíquese.*

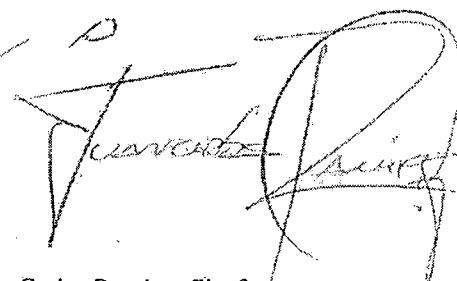
PR/AMC



José Leoisick Castro
Presidente

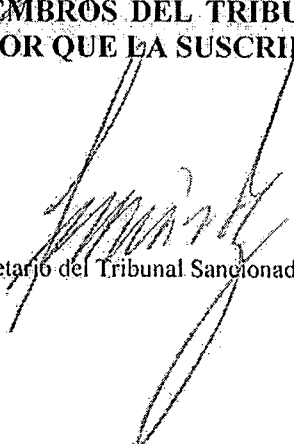


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador