


"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: 24/04/2024. Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 459-2020.</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Consumidora denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>COSAVI, DE R.L.</p>		
<p>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</p>			
<p>En fecha 30/09/2019, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: <i>"en fecha 27 de junio de 2016 contrató un crédito con referencia No. _____ por la cantidad de \$24,500 dólares a una tasa de interés del 15% para 276 cuotas de \$349.60 dólares; su descontento obedece a que no está de acuerdo con la aplicación de sus pagos; los pagos realizados no concuerdan con la aplicación en el historial emitido por el proveedor"</i>.</p>			
<p>En fecha 05/11/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folio 65), posteriormente en fecha 16/12/2019 —folio 67—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no hubo comparecencia de la parte proveedora, conforme a lo consignado en actas de resultado de conciliación de folio 72 y 82.</p>			
<p>En razón de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en el artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC— a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con veinte minutos del día 17/07/2023 (fs. 85 y 86).</p>			
<p>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</p>			
<p>La consumidora solicitó: <i>"1- copia del contrato, 2- Histórico de pagos actualizados, 3- Revisión de la cuenta, para determinar si existe cobro indebido y 4- De existir cobro indebido solicita, la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado demás"</i> (sic).</p>			
<p>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</p>			
<p>Tal como consta en resolución de fecha 17/07/2023 —folios 85 y 86—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley que regula como práctica</p>			

abusiva y por tanto prohibida a todos los proveedores de bienes y servicios: *"Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)"*.

En principio, 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. El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, 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 consumidor 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.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *"En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cue en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo"*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre la existencia de cobros que no se encuentren justificados contractual o legalmente. En concordancia con lo anterior, el cobro que carezca de fundamento e incumpliendo las precitadas disposiciones, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC; lo que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

1. El día 18/08/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado , interviniendo en calidad de apoderado de la proveedora COSAVI DE R.L. (fs. 91 a 94); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, manifestando en síntesis lo siguiente:

"a) el crédito fue contratado en fecha 26 de junio del dos mil dieciséis, y la fecha establecida en el contrato de pago, era el treinta de cada uno de los meses dentro del plazo del crédito, sin embargo, los pagos se recibieron a partir de la segunda cuota, en fechas posteriores a la establecida, por circunstancias externas a mi representada.

... b) Con los pagos realizados por la parte deudora en fecha diferente y posteriores a la establecida en el contrato y en el sistema informático de mi representada, los intereses mensuales del crédito no eran cancelados completamente porque el o los pagos, se recibían días posteriores al treinta del mes inmediato anterior, fecha en que se debía haber aplicado. A pesar de los retrasos recurrentes de la parte deudora, mi representada no genero el cobro de interés moratorio, en la mayoría de los meses con pagos retrasados, comprobándose en la presente causa, que mi representada no ha infringido la Ley de Protección al Consumidor y que no ha efectuado cobros indebidos. Al contrario, la parte deudora incumplió en muchas ocasiones la fecha de pago de treinta de cada mes, lo cual, no es responsabilidad de mi representada,

... c) En el estado de cuenta, se puede observar que la parte deudora realizaba pagos de la cuota de crédito en algunas ocasiones hasta dos meses después, por ejemplo, existe un registro de pago del treinta de junio hasta el cinco de agosto, y luego de las fechas mencionadas hasta el dos de octubre, todo en el año dos mil diecisiete. Lo cual, no es responsabilidad de mi representada, ya que esos pagos se recibían con fechas posteriores al treinta de cada mes antes mencionado.

... d) Mi representada al no cobrar los intereses moratorios, en casi la totalidad de todos los meses que consta en el estado de cuenta que detalla la distribución de los pagos, brindo un apoyo económico a las señora en primer momento porque no le genero pago de intereses moratorios en la mayoría de los meses, y en los meses que se generaron fue por cantidades de bajo monto; y lo segundo es porque mi representada a pesar que durante el año dos mil veinte, realizó ajustes y reestructuras, para reparar la situación crediticia de la señorita que estaba siendo efectuada por cuestiones externas de que su crédito no estuviese siendo cancelado la fecha establecida del día treinta

de cada uno de los meses del plazo de su crédito.

... e) Finalmente, mi representada, convino con la señora formalizar un refinanciamiento del crédito en fecha nueve de abril del dos mil veintiuno, dado por cancelado en su totalidad la presente obligación y adquiriendo una nueva deuda con mi representada".

2. Mediante resolución pronunciada el día 06/10/2023 (folios 133 y 134), ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles. En ese orden, mediante el escrito de fecha 24/10/2023 (folio 137), el referido apoderado de la proveedora COSAVI, DE R.L. ratificó los argumentos anteriores y adicionalmente manifestó que:

"Que el día once de octubre de dos mil veintitrés, se recibió escrito por medio del cual se notificaba la resolución de Apertura a Prueba del procedimiento sancionatorio referencia 459-2020, en el cual se envía anexos los folios 117 al 119 del expediente del referido procedimiento sancionatorio, para que sirvan de legal notificación. Sin embargo, el escrito de folios 117 al 119, contienen adjuntos 29 folios que no fueron entregados por su digna autoridad a mi representada al no haber sido compartidos en el acto de notificación realizado el día once de octubre de dos mil veintitrés, por lo cual, la notificación ha sido defectuosa conforme al artículo 102 de la ley de Procedimientos Administrativos, al no brindar la copia íntegra de la documentación presentada por la señora consumidora quedando sin notificar mi representada de todo el escrito presentado por la consumidora, lo cual vulnera la Garantía y Derecho de Defensa en el presente procedimiento para mi representada, de conformidad al Artículo 12 de la Constitución de la Republica de El Salvador, Art. 4 del Código Procesal Civil y Mercantil y Artículo 3 numeral 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos".

En relación a la solicitud de la parte proveedora respecto a realizar nuevamente el acto de comunicación con documentación anexa por parte de la consumidora, este Tribunal estima conveniente, aclarar a la parte proveedora que en ningún momento dicho acto de comunicación transgrede su derecho de defensa, debido al carácter de libre acceso de las partes al expediente establecido por la ley, según lo establece el artículo 102 de la LPC, el cual literalmente establece: *"De todo trámite sancionatorio o de solución de conflictos que se realice en la Defensoría, se formará un expediente que contendrá las resoluciones que se pronuncien y los documentos vinculados al caso. Las partes y sus apoderados tendrán libre acceso al expediente"*.

De lo expuesto, es concluyente que a la proveedora no se le ha violado su derecho de defensa y contradicción, ni tampoco en el procedimiento sancionador de mérito se han quebrantado principios constitucionales como el de aportación de prueba e igualdad procesal, puesto que ha quedado demostrado que se le han brindado todas las oportunidades que establece la ley para que manifestara sus argumentos

de defensa, así como para que aportara la prueba de descargo que considerara pertinente para desvirtuar los incumplimientos atribuidos en su contra, por tanto, es procedente declarar *sin lugar* la petición de reiterar la notificación solicitada.

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

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 propios).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM– determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no*

quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica” (los 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 señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor–.

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

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

- a) Copia confrontada de carta de aprobación de crédito de fecha 27/06/2016, por medio de la cual se le comunicó a la señora _____ la aprobación del crédito y las condiciones generales del mismo (fs. 3).
- b) Copia confrontada de Comprobante Contable de fecha 27/06/2016, emitido por la proveedora COSAVI, DE R.L. (fs. 5).

- c) Copia confrontada de estado de cuenta, emitido por la proveedora COSAVI, DE R.L. a fecha 06/06/2019 (fs. 6).
- d) Copia de contrato de crédito ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA VICTORIA DE R.L. suscrito en fecha 27/06/2016 (fs. 7);
- e) Copia de Comprobante de pago de crédito emitido por la COSAVI, DE R.L. (fs. 8, 9, de 32, a 59).
- f) Copia de documentación emitida por el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, Secretaría de Estado, mediante la cual constan descuentos a planilla realizados a la señora _____, agregado a (fs. 12, 13, 15, 16, 25, 26, 28, 29).
- g) Copia de estado de cuenta emitido por COSAVI, DE R.L. de fecha 14/08/2023, con saldo a cero a la fecha de emisión del mismo, y reajustes de fecha 10/04/2021 (fs. 101).
- h) Copia de plan de pagos extendido por COSAVI, DE R.L. de crédito N° _____, de fecha de aprobación 27/06/2016, a nombre de la consumidora _____ (fs. 104-108).
- i) Copia de finiquito extendido por COSAVI, DE R.L. en fecha 17/04/2021, por medio del cual consta no existir ningún saldo pendiente en crédito de la señora _____ (fs. 109).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INERACCIÓN

A. A la proveedora se le imputa el posible cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *"Queda prohibido a todo proveedor: 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"*.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La existencia de una obligación de pago de parte de la señora _____, frente a COSAVI, DE R.L.: Tal obligación de pago tiene su origen es el contrato de crédito suscrito por la denunciante, en fecha 27/06/2016 (fs. 7), el cual sustenta que se le otorgó la cantidad de \$24.500.00 dólares.

2. Las condiciones del antes referido mutuo que se le otorgó a la consumidora: Mismas que se encuentran enlistadas en el documento contractual de contrato de crédito, de las cuales primordialmente son relevantes las cláusulas IV) y VI) que textualmente dictan respecto de los pagos: *"(...) IV) TASA DE INTERES Y RECARGO POR MORA. Me obligo a pagar el interés es del UNO PUNTO VEINTICINCO*

por ciento mensual sobre saldos. En caso de mora, pagaré a la acreedora cinco puntos porcentuales, más la tasa de interés que prevalezca a la fecha de la mora sobre la porción de capital moratorio, sin que ello signifique prórroga del plazo del presente crédito y sin perjuicio de los demás efectos legales de la mora. Los ajustes y variabilidad del interés convenido se probarán plena y fehacientemente con la constancia extendida por el contador y con el visto bueno del Gerente General de la Acreedora, la cual desde hoy acepto. La tasa de interés nominal se aplicará únicamente por saldos insolutos durante el tiempo que los saldos estuvieren pendientes, sin que la acreedora pueda cobrar intereses que aún no han sido devengados. El deudor se obliga a pagar la nueva cuota que resulte de las modificaciones ya relacionadas, sin variar el plazo original convenido. (...) VI) FORMA DE PAGO: Me obligo a cancelar la suma mutuada por medio de DOSCIENTAS SETENTA Y SEIS cuotas mensuales, fijas, vencidas y sucesivas de TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE dólares con SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA y seguro de deuda y seguro de desempleo, las cuales podrán variar según varíe la tasa de interés de este tipo de créditos o la prima de los seguros contratados y una última cuota por el saldo que existiere al vencimiento del plazo. Cuotas pagaderas los días TREINTA de cada uno de los meses comprendidos en el plazo". De lo anterior, queda comprobado que se estipuló una forma y fecha de pago en específica para el crédito objeto de análisis, de lo cual la consumidora sí fue informada.

3. El comportamiento de pago de la consumidora denunciante: específicamente, al contrastar las copias de comprobantes de pago aportadas por la denunciante y los informes de las órdenes de descuento aplicadas por el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, Secretaría de Estado, agregado por la denunciada (fs. 8, 9, de 32, a 59, y 12, 13, 15, 16, 25, 26, 28, 2), así como con el estado de cuenta agregado por la sociedad denunciada (fs. 101), se advierte una tendencia recurrente de la consumidora, y de la pagaduría encargada de aplicar los descuentos a planilla, de efectuar los abonos en fechas diferentes al día acordado de pago, en contraposición de la fecha de pago estipulada en el documento base de la obligación contractual (fs. 7), es decir, se ha comprobado que **la denunciante incumplió de forma reiterada las fechas de pago fijadas**, y ello se traduce, mínimamente, en una mayor aplicación de interés convencional y una menor amortización de capital en cada abono efectuado, derivada de los días transcurridos entre la fecha límite de pago y la fecha de los abonos, aún cuando los pagos enterados por la consumidora superen la cuota mínima establecida, esto sin perjuicio de la posible aplicación de interés moratorio a la que da lugar tal conducta.

B. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual entre la consumidora y COSAVI, de R.L., así como la obligación de pago por parte de la consumidora y las condiciones en que se acordó cada uno de los pagos, pero no así la ausencia de

legitimidad del cobro, según la documentación que consta incorporada al presente expediente. Pues se ha cotejado los comprobantes de abono con el estado de cuenta del crédito y no se advierten inconsistencias en las fechas de aplicación ni en los montos pagados, pero sí se observa que no todos coinciden con la fecha acordada de pago en que se debieron efectuar por parte de la consumidora. En este punto es importante aclarar, que si bien es cierto el expediente de mérito fue remitido desde el CSC por la causal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, la proveedora con la documentación incorporada y que ha sido objeto de estudio por este Tribunal, ha logrado desvanecer la presunción legal que operaba en su contra.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que *la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

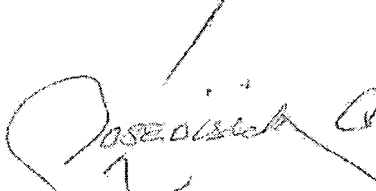
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

Finalmente, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora, la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por: *“realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley que regula como práctica abusiva y por tanto prohibida: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...).”* siendo procedente absolver a COSAVI, DE R.L. por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida respecto de los hechos denunciados por la señora

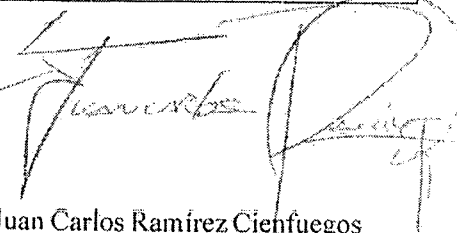
VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por recibida* la documentación presentada por el apoderado de COSAVI, DE R.L., la cual consta de fs. 137-141.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por la señora
conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora COSAVI, DE R.L., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la señora , conforme al análisis expuesto 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* 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.

LM/MP


Secretario del Tribunal Sancionador