	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 16/05/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1698-2021.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 30/09/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso que: <i>"el día 13 de julio del 2020 adquirió un crédito por la cantidad de \$ 11,000.00 pero esta no fue entregada integra ya que se realizó un descuento por comisión por servicio en la estructuración del crédito por la cantidad \$111.87, pero que este fue cancelado en su totalidad el 22 de septiembre del 2020 por un cheque emitido por financiera por la cantidad de \$11,051.30, no obstante también se le realizó el cobro en planilla de la cuota de septiembre por la cantidad de \$ 153.18, así también le informaron que le quedaba un saldo pendiente por la cantidad de \$ 358.41 penalidad de pago anticipado, pero al hacer efectivo el pago le informaron que no era dicha cantidad si no que tenía pagar la cantidad de \$487.00 por lo cual para no dañar su récord crediticio ya que le informaron que sus intereses iba aumentando si no realizaba dicho pago"</i> (sic).</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción leve prevista en el artículo 42 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: <i>"g) no proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones, y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece"</i>.</p> <p>Se siguió el trámite de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que el denunciante ni la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según consta en acta de resultado de folio 39, razón por la que se certificó el presente expediente desde aquella Sede a este Tribunal Sancionador. Posteriormente se pronunció resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, en fecha 10/08/2023 (fs. 42 y 43).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El denunciante, solicitó <i>"(...)se realice el reintegro de la cantidad de \$ 487.00 por penalidad de pago anticipado del crédito ya que le informaron una cantidad cuando hizo el abono total y al hacer efectivo el pago otra cantidad y así también el pago que fue descontado la cantidad de 153.18 de la planilla del mes"</i></p>			

de septiembre del 2020, así también se le reintegre la cantidad de \$111.87 por cobros indebidos de comisión por estructuración de crédito”.

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN**

Tal como consta en resolución de fecha 10/08/2023 —folios 42 y 43—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: *“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 cae 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 de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, 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 31/08/2023 se recibió escrito (folios 46-50) firmado por el licenciado en su calidad de Apoderado General Judicial, de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. por medio del cual argumentó:

*“A continuación, demostraremos que, cada uno de los cargos controvertidos fueron previamente autorizados por el consumidor. Por ello, la conducta es atípica, pues no se realizaron cobros indebidos en los términos establecidos en el Art. 18 c) de la LPC.*

*(...) Agregamos al presente escrito copia simple de la carta de aprobación del crédito con ref. suscrita por el consumidor en fecha 13 de julio de 2020. En dicho documento se consignó que se cobraría una comisión por servicio en la estructura del crédito, la cual tendría un valor de \$99.00 más el 13% de impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios equivalente a \$12.87, totalizando la cantidad de \$111.87.*

*(...) adicionalmente, agregamos al presente escrito copia simple de la autorización suscrita por el señor en fecha 13 de junio de 2020, en la cual autoriza expresamente a nuestra mandante en los siguientes términos.*

*(...) en lo concerniente a la cuota del mes de septiembre 2020 por el valor de \$153.00, la misma fue imputada al crédito según los términos contratados, tal como lo demostraremos en momento procesal oportuno, por tanto, es insostenible que este constituya un cobro indebido, pues el mismo fue debidamente autorizado por el consumidor con la contratación del crédito.*

*(...) finalmente, el cobro por \$487.00 que se desglosa de la siguiente manera: \$358.49 en concepto de penalidad por pago anticipado y \$128.51 en concepto de intereses pendientes, también fue autorizado por el consumidor. Al respecto, véase la condición especial contenida en la carta de aprobación de crédito.*

*(...) Así mismo en cuanto al cobro de \$128.51 en concepto de intereses pendientes, en la carta de aprobación en referencia se estableció que el crédito tendría una tasa de interés nominal del 8.99% anual sobre saldos, la cual sería fija durante los primeros treinta meses de plazo y a partir del mes treinta y uno*

la tasa nominal de interés del 8.99% anual sobre saldos, ajustable en función de la tasa de referencia publicada por el Banco de conformidad a la ley, Consecuentemente en consumidor fue debidamente informado de los intereses que devengaría el crédito adquirido con mi representada” (sic).

2. Mediante resolución del 06/10/2023 —folio 59 y 60— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles. En ese orden, mediante el escrito de fecha 20/10/2023 —folios 63 al 65—, el referido apoderado de la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. ratificó los argumentos anteriores y adicionalmente manifestó que:

*“Lo que concierne a la cuota de septiembre de 2020 por el valor de \$153.00, la misma fue imputada al crédito según los términos contratados, tal y como lo demostramos con el histórico de pagos del crédito con ref. correspondiente al periodo desde el 13 de julio de 2020 al 12 de octubre 2023. Por ello, es insostenible que este constituya un cobro indebido, pues el mismo fue debidamente autorizado por el consumidor con la contratación del crédito”* (sic).

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 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 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 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 señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor–.

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

1. Copia simple de carta de aprobación de crédito de referencia de fecha 13/07/2020 por medio de la cual se comunicaron las condiciones generales a contratar (fs. 3).
2. Impresión de datos y estado del préstamo de referencia (fs. 4).
3. Tabla de amortización teórica (o proyectada) emitida en fecha 13/07/2020 (fs. 5)
4. Factura número de fecha 22/09/2020 por medio de la cual consta pago por la suma de \$487.00 dólares, desglosados en dos pagos de \$358.49 dólares y \$128.51 dólares (fs. 6).
5. Copia de ingreso de caja de fecha 22/09/2020, por la cantidad de \$ 485.83 dólares emitida por la proveedora (fs. 7).
6. Copia de recibo de pago de préstamo de fecha 22/09/2020, vinculado al crédito número por un monto de \$11,051.30 dólares (fs. 8).
7. Histórico de transacciones de préstamo desde 13/07/2020 hasta 15/10/2020 (fs. 13 y 66).

#### **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

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*”.

**A.** En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por el cobro efectuado por parte de la BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. por 3 cargos en concepto de **Comisión por Estructuración de crédito por la cantidad de \$111.87 dólares, por penalidad por pago anticipado por**

**\$487.00 dólares y por pago de la cuota de septiembre por la cantidad de \$153.18 dólares**, con los cuales no está de acuerdo ya que él *considera que son cobros indebidos por lo que el proveedor debe reintegrarlos* –folio 1–.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, resulta necesario realizar el análisis de cada uno de los montos reclamados y el concepto de los mismos, para determinar si existe un cobro indebido o no.

#### ***1. Sobre la comisión por estructuración.***

Este Tribunal deberá analizar —en el caso en particular—, si el cobro denunciado corresponde efectivamente a una *comisión por estructuración de crédito*; y por consiguiente, delimitar si el cobro efectuado por la proveedora es en virtud de *un servicio adicional prestado* o, si por el contrario, el mismo es parte integrante de la naturaleza del contrato celebrado, es decir, que para que se lleve a cabo el objeto principal de dicha relación jurídica es imperioso tal servicio; en cuyo caso, se trataría de un elemento **inherente** al contrato, término que se define *como algo que es parte de la esencia o forma parte de la naturaleza de otra idea o concepto, deriva del verbo latín inhaerere que significa "estar interiormente ligado a algo", y que es sinónimo de adjunto, unido, inseparable, intrínseco, esencial, connatural, propio, fundamental*<sup>1</sup>. Además de verificar que la misma se encuentre identificada y descrita en el contrato.

En tal sentido, es necesario traer a colación que las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras —en adelante NRP-20—, conforme a lo establecido en el artículo 1, tienen por objeto *establecer las disposiciones mínimas que deben observar las entidades para la gestión integral de riesgos de conformidad con las leyes aplicables y estándares internacionales en la materia, acordes con la naturaleza y escala de sus actividades*, estando obligada la proveedora denunciada al cumplimiento de la misma conforme a lo consignado en el artículo 2 letra e) de las NRP-20 en razón de ser entidad miembro de una entidad regulada, el BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.

La NRP-20 establece en su art. 5 que las entidades financieras deberán seguir una serie de etapas en el proceso de gestión integral de los riesgos, la cual deberá contener al menos las siguientes etapas: “a) **Identificación:** *Es la etapa en la que se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, producto, servicio, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad y de aquéllos que se puedan producir en las nuevas líneas de negocio. En esta etapa se identifican los factores de riesgo que pueden generar cambios en el patrimonio de la entidad o en el de los fondos o recursos que ésta administra, de conformidad a las operaciones que sus leyes especiales les faculta;* b) **Medición:** *Es la etapa en la que los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas, los límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad. Las metodologías y herramientas para medir cada tipo de riesgo deben estar de conformidad con*

<sup>1</sup> <https://www.significados.com/inherente/>

el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los niveles de riesgos asumidos por la entidad; c) **Control y mitigación:** Es la etapa que busca asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados; y d) **Monitoreo y comunicación:** Es la etapa que da seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas. Estos sistemas de información deberán asegurar una revisión periódica y objetiva de las posiciones de riesgos y la generación de información suficiente, para apoyar los procesos de toma de decisiones y permitir comunicar los resultados de la gestión de los riesgos en forma oportuna.” -el resaltado es propio-

Posteriormente dicha normativa establece en su art. 6 la tipología de riesgo, siendo pertinente citar lo referente al riesgo crediticio el cual se define como “**Riesgo de crédito:** Es la **posibilidad de pérdida, debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte**, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda, un reasegurador o un reafianzador. Sin perjuicio de lo establecido en las “Normas para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito” (NPB4-49), la gestión de este riesgo deberá considerar, de conformidad a las políticas de cada entidad, la observancia o no de principios de responsabilidad socio-ambiental en las actividades y recursos a financiar;”.

Las normas precitadas hacen referencia a las “Normas para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito” –en adelante NPB4-49– y conforme a lo establecido en el artículo 1, tienen por objeto **proporcionar lineamientos para la adecuada gestión del riesgo de crédito y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para su identificación y medición, así como para el establecimiento de límites y mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición a este riesgo, acordes con la naturaleza, escala de actividades y perfil de riesgo de las entidades. Se entiende por riesgo de crédito, la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte**, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda. **Constituyen créditos, los préstamos concedidos, los documentos descontados, los bonos y otros títulos de deuda adquiridos, las fianzas, los avales y garantías otorgadas y cualquier forma de financiamiento directo o indirecto u otra operación que represente una obligación para la entidad**, estando obligada la proveedora denunciada al cumplimiento de la misma conforme a lo consignado en el artículo 2 letra e) de las NPB4-49 en razón de ser miembro de una entidad regulada.

Dichas normativas en sus capítulos II y III establecen la gestión y las políticas de gestión de créditos, al respecto el art. 14 menciona: “**Las entidades deben establecer procedimientos internos adecuados de identificación, medición, control, monitoreo y comunicación del riesgo de concentración crediticia,**

acordes a la naturaleza y escala de sus actividades”. Es decir que toda entidad financiera posee la obligación legal de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos en la colocación de préstamos.

Así, en línea con lo dispuesto en el artículo 12-A de la LPC, el artículo 3 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios -en adelante NCM-02- contiene la definición legal de comisión, el cual define la **Comisión** como *el importe de dinero que cobran los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas, al cliente por la prestación de una operación o un servicio adicional efectivamente prestado, identificadas y descritas en el contrato, y que no sea inherente al producto o servicio contratado*; además, el artículo 21 de las referidas normas, establece en el inciso primero que éstas *deben llevar una denominación clara y un concepto o significado para mayor claridad y transparencia hacia el público en general. Los términos y formas relacionados con las comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados; (...) deben corresponder a un servicio adicional efectivamente prestado por la entidad y que no sea inherente al producto o servicio contratado por los usuarios de conformidad con la legislación vigente* (el resaltado es nuestro).

Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor

es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por *realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor*, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece dentro del catálogo de prácticas abusivas: *“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”*; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. comunicó al consumidor mediante cartas, la aprobación de un crédito con tasa fija por un período determinado conforme a las condiciones ahí estipuladas, las cuales incluían en el desglose de descuentos al desembolso del crédito, entre otros conceptos, la **comisión por servicios en la estructuración de créditos**, según detalle expuesto en la carta de aprobación de crédito de referencia \_\_\_\_\_ de fecha 13/07/2020 por medio de la cual se comunicaron las condiciones generales a contratar (fs. 3) en la cual se estableció comisión por un monto de \$99.00 dólares más el 13% de impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, equivalente a \$12.87. La comisión anteriormente enunciada, totaliza un monto de \$111.87 dólares.

Sin embargo, es importante establecer, que pese a que el cobro fue aceptado por el consumidor, el origen del mismo adolece de ilegalidad, pues la “estructuración del crédito” se trata de una actividad que forma parte de la misma contratación crediticia, hecho que no puede ser ignorado por este Tribunal, pues, como supuestos necesarios para identificar la validez de la comisión denunciada, no se ha identificado el



servicio adicionalmente prestado al consumidor y que no sea inherente a la colocación de créditos. En congruencia con lo anterior, se verificó que el cobro por el servicio de “reestructuración del crédito” denunciado no se fundamenta en la prestación de un servicio adicional, dado que la estructuración del crédito es inherente a la colocación del producto financiero.

Además, tal como lo ha sostenido la Honorable Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución de las catorce horas con cincuenta y tres minutos del 30/09/2019, en el procedimiento contencioso administrativo bajo referencia.439-2007: “(...) *las afirmaciones efectuadas por las partes, deben ser evidenciadas con la respectiva actividad probatoria; de ahí que, en el plano adjetivo se estatuyen diversas cargas que determinan el interés en probar un hecho alegado, de cara a obtener éxito en las resultas del proceso, es decir, se configura la obligación a la parte procesal que afirma un hecho o circunstancia, el aporte de los medios necesarios e idóneos para su acreditación, a esta especial circunstancia se la ha denominado: carga de la prueba*”.

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que la proveedora efectuó un cobro que adolecía de ser indebido, ya que **no acreditó en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato (porque no adjuntó la copia del contrato, que hubiese sido el medio idóneo de prueba), y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante**, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)*”, respecto del cobro por servicio de estructuración de crédito.

## **2. Sobre la penalidad por pago anticipado.**

En el caso en concreto corresponde analizar a este Tribunal la licitud respecto al cobro efectuado en concepto de “*recargo por pago anticipado de créditos*” del cual consta en la LPC los parámetros generales para poder efectuar dicho cobro, en el Artículo 19 letra m) de dicha ley, se establece: “*Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo*”, del cual se identifican dos casos especiales en los cuales es permitido cobrar recargos por pago anticipado, en primer lugar cuando

se trate de fondos externos a la institución financiera o cuando se trate de créditos sujetos a tasa fija de mediano o corto plazo.

En el caso en concreto la condición especial la cual establece: “*Si el(la) deudor(a) realiza abonos a capital mayores de \$1,500.00 en exceso de la cuota de amortización mensual establecidas en la presente carta de comunicación, durante un mismo periodo mensual de pago, el(la) deudor(a) se obliga a pagar al Banco en concepto de recargo por pago anticipado de créditos con tasa fija de 3.50% sobre el monto pagado en exceso*”, en la presente se identifica que concurre una de las condiciones que exceptúa la prohibición de cobro de recargos, la cual identificamos en las condiciones especiales en la cual se establece: “*durante los primeros treinta meses del plazo, a partir de esta fecha la tasa de interés nominal fija que devengara este préstamo será del 8.99% anual sobre saldos*”, por lo cual se identifica el crédito objeto de controversia como un crédito a tasa fija por un plazo de 30 meses, dentro de los cuales se ha realizado el pago anticipado al banco, por lo cual no es ilícito el pago de 3.50.% sobre el monto pagado en exceso.

Por lo cual este Tribunal concluye que el cobro de dicho recargo no constituye una trasgresión a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)*”, siendo la conducta de la proveedora conforme a lo estipulado en el contrato y en la LPC.

### **3. Respecto al cobro de la cuota efectuada en el mes de septiembre de 2020.**

En el presente procedimiento se denunció a fs. 1, cobro indebido del mes de septiembre del año 2020, según consta histórico de transacciones de préstamos, desde el 13/07/2020 hasta 15/10/2020 (fs. 13 y 66), por medio del cual no se evidencia cobro indebido alguno, siendo la cantidad proporcional calculada desde el pago de la última cuota reportada hasta el día de la cancelación del crédito, por el monto de \$153.00 dólares, la cual fue imputada de acuerdo a los términos contratados. En concordancia con lo anterior, en el presente caso, conforme a la prueba incorporada al expediente, respecto de este cobro en específico efectuado en el mes de septiembre de 2020, no se advierte que el mismo adolezca de ilicitud. Por lo cual este Tribunal concluye que el cobro de dicha cuota no constituye una trasgresión constitutiva de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

**B.** Ahora bien, establecida la conducta ilícita, respecto al cobro indebido de la comisión por estructuración de crédito, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 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.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC. Ahora bien, en el presente procedimiento

no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora de servicios financieros, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente, realizó el cobro de comisión por estructuración de créditos por un monto total de \$111.87 dólares, sin haber acreditado en legal forma que las comisiones se encuentren identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el Banco y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor denunciante.

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

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, y es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

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

**a. Tamaño de la empresa.**

Con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, este Tribunal ha verificado el listado de Grandes Contribuyentes publicado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, de fecha 06/06/2021, en la que se advierte que la proveedora denunciada se encuentra registrada, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa, será considerada como *gran contribuyente*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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

En cuanto a la infracción administrativa establecida en el 44 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) de dicha norma, la proveedora causó un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, generándole un perjuicio económico al realizar el cobro indebido por un valor de \$111.87 dólares, en concepto de comisión por estructuración de crédito, constando la ilegalidad de dicho cobro.

**c. Grado de intencionalidad del infractor.**

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En cuanto a la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, que prescribe: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”*, la denunciada no debió realizar cobro en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber efectuado el cobro ilegal en concepto de comisión por estructuración de créditos, sin acreditar en legal forma el fundamento del mismo, en estricto cumplimiento al ordenamiento jurídico aplicable al giro de su actividad crediticia.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción, por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que realizó el cobro de \$111.87 dólares en concepto de comisión ilegal por estructuración de crédito, siendo responsabilidad directa de la misma, puesto que, en ningún momento acreditó que no haya efectuado dicho cobro.

***e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.***

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *“(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”*. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó cobros indebidos, en contravención a lo dispuesto en el artículo 18 letra c) de la LPC, por un monto de \$111.87 dólares.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>2</sup> en la infractora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., que ha cometido la

<sup>2</sup> *“(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”*, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación a realizar prácticas abusivas, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que para que la proveedora se encuentre habilitada para realizar el cobro debe existir un fundamento legal o contractual del mismo, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

#### **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 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma Ley.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica*, cuya capacidad económica es la de una *gran contribuyente*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta efectuó gestiones de cobro en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC.

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 47 de la LPC este Tribunal Sancionador impone a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. una multa de DOCE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS

UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,166.80), equivalentes a cuarenta meses de salario mínimo mensual urbano en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en: “e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma por *efectuar cobros indebidos*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 6.4% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— 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 solicitó en su denuncia “...se realice el reintegro de la cantidad de \$ 487.00 por penalidad de pago anticipado del crédito ya que le informaron una cantidad cuando hizo el abono total y al hacer efectivo el pago otra cantidad y así también el pago que fue descontado la cantidad de 153.18 de la planilla del mes de septiembre del 2020, así también se le reintegre la cantidad de \$111.87 por cobros indebidos de comisión por estructuración de crédito”. Al respecto, 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, 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 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 SCA, 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, a 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 l) de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de prácticas abusivas*”, 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 del consumidor.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y anteriores, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, *devolver* al señor

lo pagado en con concepto de comisión por estructuración de crédito la cual según lo resuelto es ilegal, por la cantidad de CIENTO ONCE DÓLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$111.87).

#### XI. DECISIÓN

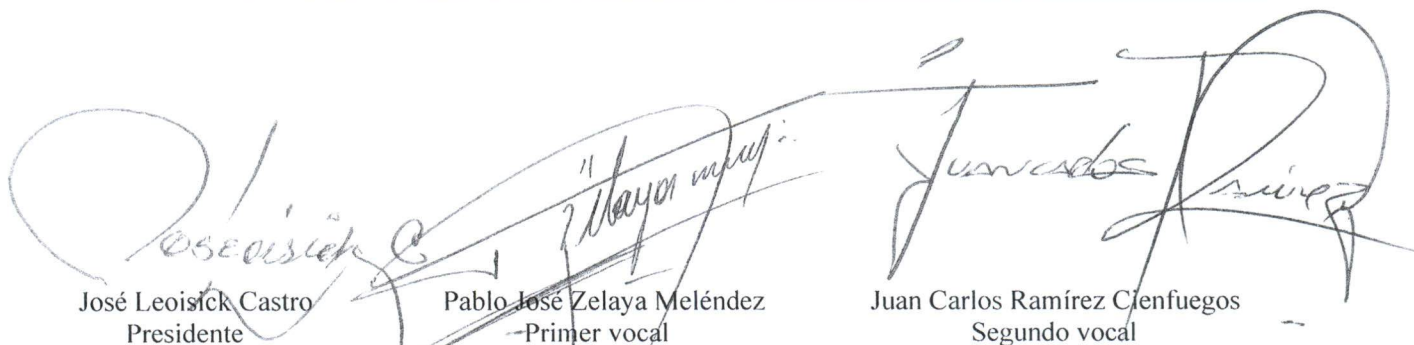
Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal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

- a) *Sanciónese* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. con la cantidad de **DOCE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,166.80)**, equivalentes a *cuarenta meses de salario mínimo mensual urbano en el sector industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma, por *efectuar cobros indebidos*, conforme al análisis expuesto en el romano VII, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., como medida para la reposición de la situación alterada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC; *devolver* al señor la cantidad de **CIENTO ONCE DÓLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$111.87)**, conforme al análisis desarrollado en el romano X de la presente 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.

- c) *Extiéndase* a la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor , para las acciones legales que estime convenientes.
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA, 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.*



Handwritten signatures of the three members of the Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

José Leisick 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



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador

The first part of the report deals with the general situation of the country and the position of the various groups. It is followed by a detailed account of the events of the past few years, and a final chapter on the future prospects of the country.

The second part of the report is devoted to a detailed account of the events of the past few years, and a final chapter on the future prospects of the country.

The third part of the report is devoted to a detailed account of the events of the past few years, and a final chapter on the future prospects of the country.

The fourth part of the report is devoted to a detailed account of the events of the past few years, and a final chapter on the future prospects of the country.

The fifth part of the report is devoted to a detailed account of the events of the past few years, and a final chapter on the future prospects of the country.