	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/05/2024 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador	Referencia: 395-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 21/09/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folios 1—, en la cual expuso que <i>"firmó dos certificados ambos el 29/09/2018 contrato un ahorro a plazo para dos años, que finalizaban el 18/09/2020, uno por \$12,000 número _____ y el otro por \$6,000 bajo el número _____ y le dicen que no se lo pueden devolver que solo por medio de 12 cuotas, con lo que no está de acuerdo"</i>.</p> <p>En fecha 25/09/2020, 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 —fs. 13 al 17—. Posteriormente, en fecha 26/03/2021 —fs. 18—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 08/04/2021 (fs. 20) de la audiencia de conciliación programada para el día 13/04/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 23), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 21/04/2021, notificando a la proveedora en fecha 16/04/2021 (fs. 25); sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 28.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/05/2021.</p> <p>B. Precede a esta resolución, escrito (fs. 52 al 55) recibido en fecha 19/12/2023 firmado por el licenciado _____ mediante el cual intervino en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales del señor _____ y en el mismo, el referido apoderado evacuó audiencia conferida a la resolución que antecede, ofreciendo medios de prueba (fs. 56 al 71) con los cuales pretende dar sustento a los hechos que motivaron la denuncia, sobre este aspecto se abordará con más detalle en el romano VI. VALORACION DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS de la presente resolución.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

7
R
9

El denunciante solicitó: “*entrega del monto total de ambos certificados de ahorro a plazo y Todo lo anterior en base a los Arts. 4 e) y 43 e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor; y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 44 al 46—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados.*”

Respecto de la infracción señalada, se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V., pues en resolución de folios 44 al 46, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución,

para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 29/08/2023 (fs. 47).

Asimismo, en fecha 01/12/2023 se pronunció la resolución de apertura a pruebas (fs. 49), la cual fue notificada a la denunciada en fecha 12/12/2023 (fs. 51); mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportara o propusiera pruebas; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

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 consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. Aunado a lo anterior, 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, 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 administrativo sancionatorio se incorporó prueba únicamente por parte de la consumidora, consistente en:

i. Documental:

- Copias simples de los certificados de depósito a plazo fijo —fs. 5, 6 y 56—, con números _____ y _____ ambos de fecha 29/09/2018, por \$6,000.00 y \$12,000.00 dólares, respectivamente. Con dichos documentos, se puede acreditar la relación contractual con la proveedora.
- Copias certificadas de estados de cuenta —fs. 57 y 58—, con fecha 18/09/2020 emitidos por la proveedora, a nombre del señor _____, de los números de cuenta _____ y _____ por las cantidades de \$12,000.00 y 6,000.00 dólares, en su orden.
- Copia certificada de estado de cuenta —fs. 59—, con fecha 18/09/2020 emitido por la denunciada, a nombre del señor _____ del número de cuenta _____ por la cantidad de \$375.00 dólares.

- Copias certificadas de notas de retiro —fs. 60 y 61—, de fecha 29/09/2020 emitidas por la proveedora, a nombre del señor _____ de los números de cuenta _____ y _____, por las cantidades de \$6,000.00 y \$12,000.00 dólares, respectivamente.
- Copias certificadas de notas de depósito —fs. 62 y 63—, de fecha 29/09/2020 emitidas por la proveedora, a nombre del señor _____ del número de cuenta _____ por las cantidades de \$12,000.00 y \$6,000.00 dólares.
- Copia certificada de estado de cuenta —fs. 64—, con fecha 29/09/2020 emitido por la denunciada, a nombre del señor _____, del número de cuenta _____, por la cantidad de \$18,385.24 dólares.
- Copia certificada de estado de cuenta —fs. 65—, de préstamo número _____ con fecha 18/09/2020 emitido por la denunciada, a través del cual se establece el saldo que presenta un préstamo personal a nombre del señor _____
- Copia certificada de nota de retiro —fs. 66—, de fecha 29/09/2020 emitida por la proveedora, a nombre del señor _____, del número de cuenta _____, el cual ampara un retiro por la cantidad de \$7,136.79 dólares.
- Copia certificada de estado de cuenta —fs. 67—, con fecha 29/09/2020 emitido por la denunciada, a nombre del señor _____ del número de cuenta _____ por la cantidad de \$7,316.79 dólares.
- Copia certificada de nota de retiro —fs. 68—, de fecha 29/09/2020 emitida por la proveedora, a nombre del señor _____ del número de cuenta _____, el cual ampara un retiro por la cantidad de \$10,534.85 dólares.
- Copia certificada de documento privado autenticado de mutuo simple —fs. 7, 8, 9 y 69 al 71—, con fecha 28/09/2020, suscrito entre la proveedora y el señor _____, con el que se establece que la sociedad le pagaría la cantidad de \$10,500.00 dólares.

ii. Testimonial:

- Declaratoria de parte contraria, al respecto se propuso la declaración testimonial del representante legal de la proveedora, con el objetivo de establecer: *a)* que la denunciada presionó al señor _____, a que no retirará el dinero depositado en la cuenta número _____ proveniente de los certificados de depósitos a plazo fijo números _____ y _____ *b)* que el consumidor fue presionado para prestar a la sociedad la cantidad de \$10,500 dólares, y que dicho préstamo era en menores condiciones a las estipuladas en los certificados anteriormente mencionados, de fecha 29/09/2018 lo cual era una desmejora en los derechos del consumidor; *c)* que la proveedora denunciada nunca tuvo la

intención de devolver o entregar el dinero, que se encontraba en la cuenta y que provenía de los certificados de depósito objeto del presente procedimiento.

- Declaración de propia parte, la cual será brindada por el señor _____ quien es mayor de edad, estudiante, del domicilio de Chalchuapa, departamento de Santa Ana. Con dicha deposición pretende probar que: *i)* en todo momento el consumidor fue presionado para que no retirará el dinero de los certificados de depósito con números _____ y _____, de fecha 29/09/2018, y que posteriormente se encontraba en la cuenta número _____; *ii)* que el consumidor nunca tuvo el dinero a la vista ni la libre disposición del mismo ya que se le limitó a poder retirar el mismo, y por lo tanto hubo violación a sus derechos como consumidor, y continua pues no ha recibido de parte de la proveedora la cantidad de dinero adeudada.

D. En lo que concierne a la prueba testimonial ofrecida por el apoderado del consumidor denunciante, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el CPCM, por remisión del artículo 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el artículo 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida por el apoderado del consumidor, en relación a la declaración de parte contraria pretende probar que, su mandante fue presionado por la proveedora a: *i)* que no retirará el dinero de su cuenta, proveniente de los certificados de depósitos; *ii)* a prestar a la sociedad la cantidad de \$10,500.00 dólares, con menores condiciones a las estipuladas en los certificados; y que la denunciada no tuvo intención de devolver el dinero proveniente de los certificados de depósito. Por otro lado, en lo que concierne a la declaración de propia parte, pretende probar que, *i)* en todo momento el consumidor fue presionado a que no retirará el dinero de los certificados de depósito; y *ii)* que el consumidor nunca tuvo el dinero a la vista ni libre disposición del mismo, pues se le limitó poder retirarlos y que por tanto fueron vulnerados sus derechos de consumidor.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de la prueba ofertada debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que el apoderado del consumidor pretende probar con la deposición de los testigos ofertados, se advierte que las declaraciones brindarían elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona.

En consecuencia, los testimonios tanto del representante legal de la proveedora como el del señor _____, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los artículos 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, deben declararse inadmisibles.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) La *relación de consumo* existente entre el consumidor _____ y la proveedora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V., ha quedado evidenciada por medio de fotocopias de certificados de depósito de fecha 29/09/2018—por la cantidad de \$6,000.00 y \$12,000.00 dólares— (fs. 5, 6 y 56), documento con el que se comprueba que el consumidor depósito las dichas cantidades de dinero, en concepto de certificado de depósitos a plazo fijo.

ii) Los pagos erogados por la proveedora denunciada, en concepto de intereses generados por los certificados de depósito a plazo con números _____ y _____ por la cantidad de \$375.00 dólares, según estado de cuenta —fs. 59—.

iii) Los abonos realizados por la proveedora denunciada a la cuenta de ahorro a nombre del consumidor de las cantidades puestas en depósito a plazo, es decir, \$6,000.00 y \$12,000.00 dólares, en fecha 29/09/2020, según consta en las notas de depósito de folios 62, 63 y según se ve reflejado en estado de cuenta de folios 64.

iv) La celebración de un mutuo simple por la suma de \$10,500.00 dólares, en fecha 28/09/2020, mediante el cual la Sociedad Cooperativa de Ahorro Credito y Consumo EMPREDESAL de R.L. se obliga a pagar la cantidad referida en el plazo de doce meses, por medio de doce cuotas de \$875.99 dólares, según consta en fotocopia de documento a folios 7 a 9.

B. En tal sentido, con la prueba antes relacionada, es posible acreditar que la proveedora efectivamente cumplió con su obligación al entregar los \$6,000.00 y \$12,000.00 dólares juntamente con los intereses generados, que se encontraban en depósito a plazo en fecha 29/09/2020.

Ahora bien, menciona el apoderado del consumidor que este fue coaccionado para que dejará el dinero en la cuenta y de este dinero las partes celebraron un mutuo simple, en el que la relación cambia, constituyéndose el consumidor en el acreedor y la proveedora en la deudora, sin embargo, el hecho de coaccionar al consumidor, son afirmaciones que no han sido comprobadas fehacientemente en el presente procedimiento.

Debemos recordar que la protección a los consumidores constituye un instrumento de superación de la desigualdad que existe entre los proveedores y los consumidores, por tal razón, es lógico entender que la Ley de Protección al Consumidor se encuentre encaminada a proteger a los individuos afectados por la desigualdad en la relación de consumo, siendo aquellos destinatarios finales de bienes o servicios.

Podemos concluir que, una vez entregadas las cantidades correspondientes a los depósitos a plazo en la cuenta de ahorro del consumidor, este decide celebrar un mutuo simple con la proveedora, otorgándole en préstamo la cantidad de \$10.500.00 dólares, sin que conste el vicio en el consentimiento alegado por el apoderado del denunciante.

Respecto a la relación de crédito entre el ahora acreedor y la sociedad deudora, debemos aclarar que esto debe de ser ventilado en la jurisdicción civil y mercantil, puesto que se escapa de las competencias de este Tribunal como lo señala el artículo 79 de la LPC: "*Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador...*", en sintonía con lo dispuesto en el artículo 83 la misma ley: "*(...) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley*".

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el servicio de certificados de depósito a plazo fijo, fue prestado al consumidor desde el día 29/09/2018 hasta el 28/09/2020, conforme a las características contratadas, y que dicha documentación tampoco fue controvertida por la denunciante; de tal modo, que no nos encontramos en ningún tipo de incumplimiento de parte de la proveedora denunciada en perjuicio de los servicios contratados por el consumidor.

En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley.

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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a la SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

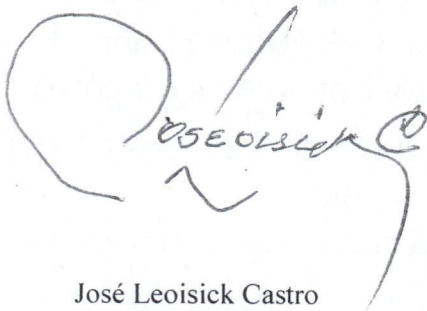
VIII. DECISIÓN

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; 4 letra b., 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

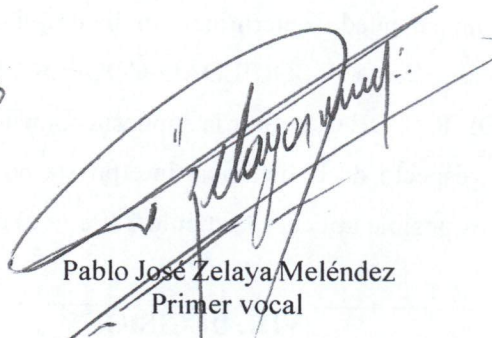
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales del señor así como la documentación que consta agregada de fs. 56 al 71.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor
- c) *Absuélvase* a la proveedora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V., por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación a la denuncia presentada por el señor conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.

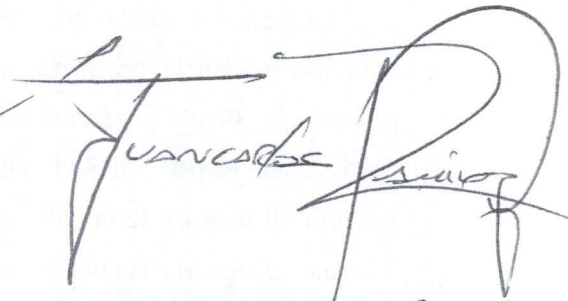
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



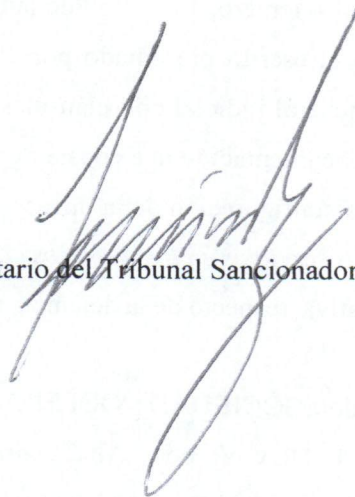
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

00/



Secretario del Tribunal Sancionador