Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/07/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 342-2022

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor Denunciante:	
Proveedora denunciada:	BANCOVI, DE R.L.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

En fecha 19/01/2021 el consumidor, expuso en su denuncia que: *"(...) no está de acuerdo porque el proveedor le quiere cobrar interés por un monto de $802.65, le dicen que cuando cancelo la tarjeta de crédito No. lo hizo a través de una consolidación de deudas del Banco de América Central, quien vio un estado de cuenta del crédito en línea, que según ellos estaba atrasado y por ende el monto que aparecía de pago de contado no era el correcto, ya que en él no se reflejaban los intereses por mora, esto ocurrió el 09/03/2020, y por motivos de la pandemia no pudo solucionar esta situación antes, al presentar el reclamo ellos se mantienen en que el saldo que reflejaba la Súper Intendencia del Sistema Financiero no estaba al día por que ellos se habían atrasado. Pedio una explicación por escrito y no se la quisieron dar, solicito estados de cuenta y le respondieron diciendo que tenía que pagar por cada estado de cuenta $1.50 más IVA por cada mes, al ver la negativa de ellos en solucionar este problema, que al final no es su responsabilidad, sino de ellos por no actualizar los datos correctamente, solicita que la Defensoría del Consumidor ayude a solucionar este problema"* (sic).

Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, en relación a la práctica abusiva definida en 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"*.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según se hizo constar en acta de resultado de conciliación (f. 69).

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas y cincuenta y ocho minutos del día 20/10/2023 (fs. 72-73).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *"(...)1- fotocopia de contrato e Histórico de pagos actualizado la fecha; y que además informe el saldo adeudado a la fecha, 2- Revisión de la cuenta para determinar si las cuotas están bien aplicadas a la cuenta y 3-De existir cobro indebido solicita, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado de más"* (sic).

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES.

A. Respecto de la infracción leve regulada en el artículo 42 letra g) de la LPC.

Se le imputó inicialmente a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC que determina: *"Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: g) No proporcionar en castellano, de* ***forma clara, completa, veraz y oportuna****, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o* ***las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece****"* (los resaltados son propios).

En concordancia con lo anterior, el artículo 4 de la LPC contempla los derechos básicos e irrenunciables de todo consumidor, entre los cuales se encuentra el descrito en la letra c) de dicha disposición: *"Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación"*.

Asimismo, el artículo 27 de la LPC regula la obligación general de información que manda a todos los proveedores de bienes y servicios a proporcionar a los consumidores toda la información necesaria y atinente a la contratación, dependiendo del bien o servicio que ponen a disposición del público, pero el artículo 19 letra g) de la misma normativa, determina un mandato especial para los proveedores de servicios financieros: *"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: g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece"*.

Este Tribunal, mediante resolución definitiva de las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día tres de febrero de dos mil doce, en el procedimiento referencia 1535-09, señaló que el derecho a la

información se configura como un *derecho esencial de los consumidores*, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión. El tema adquiere relevancia en relación a los derechos reconocidos a los consumidores, por cuanto su debida información potencia que aquéllos conozcan las características de los bienes o servicios que el mercado les ofrece y de esa manera garantizar su libertad de adquirirlos o no. En consecuencia, es preciso que tanto los proveedores como los consumidores conozcan las características esenciales de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, lo que permitirá que éste funcione adecuadamente.

El irrestricto cumplimiento del derecho a la información, se vuelve de suma importancia en el ámbito de los servicios financieros, y es por ello que el legislador contempló un apartado específico de obligaciones especiales para los proveedores de este tipo de servicios en el artículo 19 de la LPC, garantizando la tutela efectiva del derecho a la información en el ámbito del Derecho de Consumo, mandando a los proveedores a proporcionar la información y explicaciones solicitadas por el consumidor, en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda.

Una vez determinado lo que implica el contenido del artículo 19 letra g) de la LPC con relación al artículo 42 letra g) de la misma normativa, en caso de determinarse que se ha configurado la comisión de la referida infracción en perjuicio de los derechos de los consumidores, se sancionaría con una multa de hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria de acuerdo al artículo 45 de la LPC.

B. Respecto de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 72 y 73—, también 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 tarifaría 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:

A. El día 20/11/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado , interviniendo en calidad de apoderado de la proveedora BANCOVI, DE R.L. (fs. 76

a 78); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, manifestando en síntesis lo siguiente:

"En el estado de cuenta actual de crédito a nombre del señor , cuya fecha de corte fue el 29 de febrero de 2020, y la fecha de límite de pago era 25 de marzo de 2020, se puede visualizar que el monto a pagar era de $1,944.65, siendo imposible que el 9 de marzo de 2020 fecha en que el consumidor efectuó el pago el saldo fuera menor, tomando en cuenta que el monto de $1,944.64 es al corte de fecha 19 de febrero de 2020.

(...) Por lo que en ningún momento se ha efectuado un cobro indebido en perjuicio del consumidor, se está cobrando justamente el monto que el señor le adeuda a BANCOVI de R.L.

(...) Como segundo punto con relación a no proporcionar en castellano, de forma clara, completa veraz y oportuna, toda información, se aclara lo siguiente:

1) El señor , no tiene contratado el servicio de Banca en línea con BANCOVI de R.L., por lo que es imposible que haya verificado un estado de cuenta en línea y que este estuviera atrasado (desactualizado), tal como lo ha indicado a esta Defensoría del Consumidor

2) En ningún momento el señor se aboco a cualquiera de las agencias de BANCOVI, a solicitar un estado de cuenta o una constancia de saldos;

3) *No solicitó ningún arreglo de mora únicamente se presentó a abonar la cantidad de $1,366.91, por lo que al no ser el monto total para cancelar la Tarjeta de crédito le quedo saldo pendiente de pago".* También agrega documentación con que pretende probar los extremos alegados, y con la que acredita la calidad en que interviene (fs. 79-85).

B. Posteriormente, se abrió a pruebas el presente procedimiento mediante la resolución del día 05/02/2024 (f. 86). En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 21/02/2024 (fs. 89-90), el referido apoderado de la proveedora BANCOVI DE R.L., ratificó los argumentos esgrimidos en el escrito anteriormente relacionado, y ofrece la prueba que ya consta agregada al presente procedimiento.

En virtud que todos los alegatos expuestos 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*" (resaltados son propios).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones señaladas en los artículos 44 letra e) de la LPC y 42 letra g) del mismo cuerpo normativo.

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. Fotocopia de contrato de tarjeta de crédito rotativo suscrito por el denunciante en fecha 16/07/2018 (fs. 11-16).

2. Fotocopias de estados de cuenta a nombre del consumidor y con fechas de corte 30/01/2020, 29/02/2020, 30/03/2020, 30/04/2020, 30/05/2020, 30/06/2020, 30/10/2020 y 30/12/2020 (fs. 46-53).
3. Fotocopia de comprobante de caja emitido por la proveedora en el que consta de recibido $1,366.91 dólares en concepto de pago tarjeta de crédito (f. 3 vuelto)
4. Fotocopia de comprobantes de pago de Tarjeta de crédito (fs. 22-24).
5. Constancia de detalle de transacciones de tarjeta de crédito, emitido por la proveedora BANCOVI DE R.L., a nombre del tarjetahabiente a fecha 29/01/2022 (fs. 39-45).
6. Impresión de captura de pantalla del sistema de registro de personas naturales en la base de datos de la denunciada, donde consta que el consumidor no posee los servicios electrónicos (f. 84).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. la proveedora se le imputa la posible comisión de dos infracciones, la primera calificada como leve prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC, por: *"No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece"*, relacionado a lo preceptuado en el artículo 19 letra g) de la misma normativa; y la segunda calificada como muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: *"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 relación contractual que vincula a los intervinientes, la cual se tiene acreditada por medio de la fotocopia de contrato de tarjeta de crédito rotativo de fecha 16/07/2018 suscrito por el consumidor y la proveedora BANCOVI, DE R.L.

2. Las condiciones contratadas por el consumidor, específicamente en la letra a) de la cláusula V. del contrato de crédito rotativo suscrito por el denunciante que literalmente establece: *"El Tarjetahabiente pagara al Emisor el interés nominal de TREINTA POR CIENTO ANUAL (30.00%) pagadero mensualmente, ajustable y revisable a opción del Emisor, calculados sobre saldos diarios*

de capital adeudado a partir de la fecha de la utilización de la apertura de crédito hasta el pago efectivo de dichos saldos, el cual deberá hacerse en la fecha, plazo y forma que se indique en el estado de cuenta se hace constar que actualmente la TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA QUE CORRESPONDE A LA TASA NOMINAL ANTES DESCRITA ES DEL TREINTA Y DOS PUNTO CINCUENTA PORCIENTO (32.50)" así mimo establece en la letra b) *"La tasa de interés moratorio del presente contrato se establece en: (24.00%) VEINTE Y CUATRO PORCIENTO anual"* con lo cual se tiene por acreditado el fundamento contractual de los intereses cobrados por la proveedora.

3. Que no consta agregado al presente expediente, un estado de cuenta que respalde los hechos denunciados por el consumidor, siendo que todos los estados de cuenta emitidos por la proveedora BANCOVI, DE R.L., reflejan montos diferentes a los que el consumidor expone en la denuncia.

4. El consumidor no es usuario de los servicios en línea de la proveedora, según consta en impresión de captura de pantalla del sistema de registro de personas naturales en la base de datos que la proveedora lleva de sus usuarios, de tal suerte que no es posible que el consumidor haya consultado su estado de cuenta a través de medios digitales.

B. Respecto a la supuesta comisión de la infracción calificada como leve prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC, por: *"No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece"*, relacionado a lo preceptuado en el artículo 19 letra g) de la misma normativa, este Tribunal, con fundamento en la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, tiene por acreditado según consta en la impresión del sistema de registro de personas naturales que lleva la proveedora de sus clientes, y en específico respecto el consumidor , que el mismo consumidor no es usuario de *banca en línea* o de los servicios digitales de dicha institución, de lo cual deviene que el denunciante no pudo tener acceso a información de sus productos financieros por medios digitales, ya que no está habilitado informáticamente en el sistema de la proveedora un perfil de consulta para ello, es decir, que resulta materialmente imposible que el consumidor obtuviese un estado de cuenta bajo la utilización de dichos medios.

De lo anterior, es preciso recalcar que no fue agregado junto con su denuncia el estado de cuenta en el que el consumidor alegó que la proveedora puso a disposición información inexacta, de manera que este Tribunal no cuenta con respaldo probatorio alguno –ni siquiera a título indiciario–, para determinar que la denunciada incurrió en la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra g) en relación al mandato especial de los proveedores de servicios financieros establecido en el artículo 19 letra g), ambas disposiciones de la LPC.

Así mismo, en cuanto a la comisión de la infracción calificada como muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: *"realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley por *realizar cobros indebidos en perjuicio del consumidor*, este Tribunal con fundamento en la documentación agregada al expediente, concluye que no es posible evidenciar cobro indebido alguno tal como lo advierte el articulo 18 letra c) de la LPC, pues no consta en el expediente un registro de pagos de la obligación crediticia realizados por parte del consumidor en tiempo y forma, en cambio se evidencia un pago anómalo del crédito rotativo contratado. Es así, que la proveedora ha sustentado cuál era el monto total a pagar de la tarjeta de crédito del consumidor a la fecha 25/03/2020 siendo de $1,944.65 dólares. Si bien es cierto, se comprueba que el consumidor realizó un pago por $1,366.91 dólares el día 09/03/2020, dicha cantidad no era el total de la deuda que se tenía al momento que este quería dejar su saldo a cero, debido a que el crédito inicial había acumulado intereses corrientes y moratorios por el comportamiento irregular de sus pagos anteriores, de tal suerte que en el caso de mérito no se ha acreditado cobros indebidos en los términos planteados en la denuncia, respecto de la supuesta discrepancia de los montos a pagar para dejar a cero el saldo de la tarjeta de crédito del consumidor.

En virtud de la prueba adjunta en el presente expediente administrativo, este Tribunal no encuentra elementos que permitan acreditar que la proveedora puso a disposición del consumidor información inexacta que le pudiera inducir a error al momento de pagar su obligación, así como tampoco se puede observar que la denunciada haya realizado cobros sin un fundamento contractual ni legal, de tal suerte que transgredan la normativa aplicable en el caso de mérito.

C. 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 inculpado 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).

Ahora bien, 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 las infracciones administrativas atribuidas, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la denunciada la efectiva comisión de las infracciones administrativas que se le imputaban, la primera calificada como leve prevista en el artículo 42 letra g) de la LPC, por: *"No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece"*, relacionado a lo preceptuado en el artículo 19 letra g) de la misma normativa; y la segunda calificada como muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: *"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, en los términos planteados por el denunciante, este Tribunal no identificó la existencia de los ilícitos referidos, siendo procedente *absolver* a BANCOVI, DE R.L., por el supuesto cometimiento de las infracciones precitadas.

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), 19 letra g), 27, 42 letra g), 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) *Desestímese* la presunta configuración de las infracciones previstas en el artículo 42 letra g) de la LPC por: *"No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores (...) o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece"*, y en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *"(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación a los artículos 18 letra

c) y 19 letra g) de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor , conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

b) *Absuélvase* a la proveedora BANCOVI, DE R.L., de la supuesta comisión de las infracciones consignadas en los artículos 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g), y 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), todas disposiciones de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el señor , conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *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.

d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM//MP

Secretario del Tribunal Sancionador.