

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/07/2024 Hora: 13:15 Lugar: distrito de San Salvador.	Referencia: 790-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco Agrícola, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—CSC—, en fecha 10/06/2022, identificado bajo la referencia 1-0100-19-22-918, constando de 62 folios.</p> <p>La consumidora expuso en su denuncia, que <i>"el día 03 de marzo por medio de correo electrónico del banco agrícola le notificaron que se realizó compras con tarjeta de crédito con el número terminación por un monto de \$89.69 en Amazon lo cual la consumidora indica que no realizo esas compras, en ese momento se comunicó con seguridad bancaria lo cual le dijeron que la consumidora había autorizado una tarjeta adicional, lo cual la consumidora expresa que no autorizo tarjeta adicional. En fecha 04 de marzo del 2021 se presentó al Banco Agrícola de San Luis con el señor [redacted] y le manifestó lo sucedido el cual le pregunto que si había alguien que tuviera acceso a su correo electrónico, el cual le indico que nadie, consumidora indica que el día 03/03/2021 pidió que les bloquearan las tarjetas, consumidora solicita estado de cuenta y ahí se reflejaron las transferencias bancarias en la tarjeta adicional a su tarjeta de débito de los cajeros de Soyapango y Apopa, las cuales fueron 3 transferencias por el monto total de \$750, consumidora indica que de dos tarjetas de crédito que tenía con el banco, el banco emitió dos tarjetas adicionales que la consumidora no solicito , la tarjeta principal [redacted] le emitieron una adicional que no autorizo de numero [redacted] con estas se realizaron las compras no reconocidas por un monto total de \$735.93 y con intereses un total de \$1,837.29 y tarjeta principal número [redacted] le emitieron una adicional con número [redacted] con esta realizaron transacciones por el monto de \$992.45. Consumidora indica que a la fecha de esta última se hace un total de \$1,847.66. Consumidora indica que el monto total de las transacciones que no reconoce es por el monto de \$3,684.95" (sic).</i></p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>"La reversión por el monto de \$3,684.95 por transacciones que no reconoce más los intereses que se generen durante la tramitación del presente proceso y que a su vez se entregue el contrato de las tarjetas principales y adicionales o respaldo que pruebe la autorización de dichas tarjetas (...)" (sic).</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			



Tal como consta en resolución de inicio —folios 63 al 64—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción recalificada, establecida en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en adelante LSTC.

El artículo 40 letra a) de la LSTC tipifica como infracción grave *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente”*.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

En síntesis, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la LSTC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del tarjetahabiente por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

1. En fecha 16/04/2024 —folios 67 al 74— se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Banco Agrícola, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, solicitó la declaratoria de caducidad del presente procedimiento y ofertó prueba documental, por lo cual mediante resolución de fecha 30/05/2024 (fs. 75 al 76), se dio por evacuada la relacionada solicitud, declarando no ha lugar la caducidad planteada y se aperturó a prueba el procedimiento por el plazo de ocho días hábiles a partir de la notificación del mismo, lo cual fue comunicado a la proveedora en fecha 27/06/2024 (fs.78).

Posteriormente, en fecha 09/07/2024, se recibió escrito y documentación anexa presentada por el licenciado _____, apoderado general judicial de la proveedora denunciada, mediante el cual contesta la audiencia de apertura a pruebas, y señala lo siguiente:

Que la consumidora manifestó según denuncia, que su representada emitió dos tarjetas de crédito adicionales que no solicitó y en las cuales se han realizado transacciones no reconocidas. Concretamente, expone que, de la tarjeta de crédito número ****-_____ se emitió la tarjeta de crédito adicional número ****-_____, con la que se realizaron transacciones no reconocidas por un monto total de \$735.93 y con intereses el saldo total es de \$1,837.29, asimismo, expone que, de la tarjeta de crédito principal número ****-_____ se emitió la tarjeta adicional número ****-_____ con la cual se realizaron transacciones no reconocidas por el monto \$992.45.

Señaló, también que el Tribunal Sancionador decidió iniciar el procedimiento administrativo sancionador en contra de su representada por la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC, sin embargo, el principio de tipicidad exige que el comportamiento ilícito y su sanción sean descritos de forma clara e inequívoca, ello con el objetivo que el destinatario de la norma pueda conocer anticipadamente las consecuencias jurídicas que pudiesen derivar de su conducta, es decir, se trata de garantizar jurídicamente al administrado, por lo cual, se deben cumplir los siguientes supuestos lógicos:

- a) Que exista una norma jurídica que contenga una obligación susceptible de ser incumplida para que se configure como una infracción con los términos de la ley;
- b) Que la conducta sancionada corresponda a la descripción típica de la norma jurídica que se reputa incumplida (esto incluye la determinación de los sujetos activos o pasivos, la acción típica entre otros).
- c) Que la conducta sancionada haya sido debidamente acreditada por la autoridad demandada. Esto debe establecerse con elementos de prueba contundente en el acto administrativo que impone la sanción.

De tal manera indicó que, si no se acreditan estos supuestos, no existe la posibilidad de sancionar, pues no se cumple a cabalidad el principio de tipicidad, bajo ese contexto y al principio de tipicidad, este Tribunal deberá analizar la conducta que se le atribuye al Banco Agrícola. Como se ha mencionado, la consumidora expone en su denuncia que se han emitido dos tarjetas de crédito adicionales que ella no solicitó, ni autorizó según el siguiente detalle:

TARJETA DE CRÉDITO PRINCIPAL	TARJETA DE CRÉDITO ANEXA
****_	****_ , solicitada por la consumidora el 12/02/2021.
****_	****_ solicitada por la consumidora el 30/01/2021

En ese sentido, de lo antes señalado y de la documentación incorporada, pretende la proveedora demostrar, que las tarjetas adicionales sí fueron solicitadas y autorizadas por la consumidora, por lo cual adjunta la copia certificada del contrato de apertura de crédito rotativo correspondiente a las tarjetas ***- y ***- , de las cuales se originaron las tarjetas adicionales, con los cuales se puede afirmar la relación contractual de las partes obligadas, asimismo, señala que se adjunta el informe de solicitud de tarjeta de crédito adicionales, pues con el mismo se puede acreditar que las tarjetas adicionales si fueron solicitadas y autorizadas por la consumidora y que se encuentran debidamente amparadas por las tarjetas de crédito principales; finalmente con la captura del correo electrónico de confirmación de transacciones, remitido desde la cuenta , en fecha 05/02/2021, mediante el cual, el área de monitoreo transaccional de la denunciada verificó la validez de las transacciones realizadas desde la tarjeta de crédito adicional, pues se remitieron los avisos a la consumidora los cuales ésta dio por confirmado, por lo cual en su petitorio solicita que se absuelva a su representada por no existir conducta alguna constitutiva de infracción.

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 consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

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

1. Estado de cuenta a nombre de la señora _____ de fecha 04/03/2021 (fs.4).

2. Registro de transacciones de las tarjetas registradas a nombre de la consumidora _____ mediante los cuales se señalan las transacciones no reconocidas por la consumidora denunciante y el movimiento de transacciones realizadas por la misma (fs. 5 al 30).

3. Carta de resolución del Banco Agrícola, dirigida a la consumidora denunciante, mediante la cual se le informa a la consumidora: *"Manifestamos que después de realizar las investigaciones necesarias para atender su caso y examinar exhaustivamente los registros y archivos internos del Banco, se ha concluido que no es procedente acceder a su reclamo ya que se ha verificado que: Transacciones reclamadas fueron autorizadas con datos que coinciden con su tarjeta, nombre, fecha de vencimiento 25/09 y su respectivo código de seguridad. Adicionalmente se verifico que compras fueron confirmadas por medio de su correo electrónico registrado _____ . Se anexa carta de los comprobantes y fundamentos que avalan la exactitud del estado de cuenta y las transacciones impugnadas"* (fs. 31 y 32).

4. Contratos denominados "Contrato de apertura a crédito rotativo tarjeta de crédito ****- _____ y ****- _____, mediante los cuales se formaliza la contratación de los referidos productos entre el banco y la consumidora; asimismo, dentro del contenido del contrato se desarrollan las obligaciones que debe cumplir el tarjetahabiente respecto al uso de las mismas, y para el caso en comento, resultan pertinentes las siguientes: X) OBLIGACIONES DE LA PARTE ACREDITADA POR USO DE TARJETAS TITULARES O ADICIONALES: a) *firmar la tarjeta en el momento que sea recibida, siendo responsable de las consecuencias que se pudiesen derivar por la falta de firma, b) Notificar de inmediato y por escrito al Banco cualquier cambio en la dirección de su residencia, número de teléfono o dirección electrónica, c) Guardar, custodiar y cuidar la tarjeta en forma diligente, no revelar el número de tarjeta, fecha de vencimiento, PIN, ni clave de acceso insertada al dorso de la tarjeta en forma diligente, a fin de evitar cargos a su crédito generado de forma ilícita y que deberán ser cancelados por parte de la acreditada. En caso de robo, hurto o extravío reportar y solicitar inmediatamente al banco el bloqueo de la tarjeta. d) para los reclamos por mercaderías devueltas, deberá dirigirse única y directamente a la empresa o establecimiento afiliado y en ningún caso puede exigir al banco, reembolso, pagos en efectivo o compensación en razón de dichas mercancías (...)"* y "XIII) USO DE LA TARJETA TITULAR Y ADICIONALES: *el presente contrato comprende todas las tarjetas adicionales expedidas por el Banco, por autorización, por cuenta y solicitud a la parte acreditada, identificadas con el número que señale el Banco y con las mismas limitaciones,*

funcionamiento, responsabilidad y sometimientos aceptados por la parte acreditada. La tarjeta principal y los adicionales son responsabilidad exclusiva del banco (...) Las compras, transferencias y desembolsos que se generen en virtud de este contrato, serán efectuados únicamente por la parte acreditada de la tarjeta plástica, es decir que el Banco le entrega, por tanto, su manejo, custodia personal y control de tarjeta plástica, es de su responsabilidad exclusiva, por lo que su número de tarjeta de crédito, número verificador al dorso de la tarjeta y PIN o firma electrónica será de única y exclusiva responsabilidad de la parte acreditada (...) Por tanto, si por exceso de confianza, descuido o negligencia de parte de la acreditada, su número de tarjeta, fecha de vencimiento, número verificador o PIN, fueran del conocimiento de cualquier tercero, estos podrían hacer uso indebido de la misma en cualquier canal electrónico, generando graves perjuicios económicos al acreditado, quien deberá de asumir dichos costos (...)", los cuales se encuentran documentados de fs. 83 al 88.

5. Informe de Solicitud de Tarjetas de Crédito Adicionales (E-Card) No. ***- y ***- , mediante los cuales se puede establecer que la consumidora solicita la emisión de las E-Card por medio de la banca electrónica (fs.90 al 102).

6. Certificación de informe, firmado por el señor , quien tiene el cargo de Gerente de Seguridad Física e Investigaciones, mediante el cual se señala lo siguiente: " i) Se valida en actividad de dispositivo que el 30-01-2021 se realiza un ingreso a través de la web con usuario y que además se realiza recuperación de contraseña (se validan dos códigos OTP que llegaron a número el cual según declaración jurada de fecha 09-12-2021 cliente actualizó en Agencia San Luis) Mismo día se gestiona la primer E-Card, ii) 05-02-2021, el área de monitoreo transaccional envía correo para confirmar transacciones que se estaban realizando desde su TDC, a lo que posteriormente le responden que si había sido realizada por su persona (se cuenta con correo de confirmación por parte de la cliente), iii) El 07-01-2021 se realiza otro ingreso a través de la web en cual llega nuevamente mensaje de texto con código OTP al mismo número registrado en portal. Mismo día se vincula nuevo dispositivo de confianza XIAMOI REDMI NOTE, iv) El 12-02-2021 se ingresa la segunda E-Card comprobando siempre que mensajes con código OTP llegaron al mismo número registrado en sistema; de la cuenta No. *** se lograron retirar \$750.00 con los fondos transferidos con la TDC, se confirma con bitácora de SMS, que se le enviaron mensajes de texto con Código OTP al número de teléfono v) se válida en imágenes de videos de seguridad que la persona que realiza los retiros, por el momento no ha sido identificada en otros casos bajo esta modalidad; en llamada telefónica con cliente, nos manifestó que no ha recibido llamadas de dudosa procedencia, tampoco ha abierto correos en donde haya sido posible que le robaran información confidencial . Nunca ha ingresado de la web. Solamente ella tiene acceso a su teléfono celular" por lo cual del referido informe se concluye lo siguiente: **"En base a las evidencias en bitácoras de mensajes Latinia e información en Omnichannel- BackOffice en fecha 30/01/2021, se concluye lo siguiente: se envió mensajes de texto con código OTP para el proceso de recuperación de contraseñas , posteriormente todos los ingresos a través de la web fueron comprobados mediante los mensajes con**

código OTP a número de teléfono registrado en sistema portal, se identificó que los ingresos a través de la web se realizaron en diferentes fechas (comportamiento inusual por defraudadores); las transacciones autorizadas en el aplicativo de la Banca Móvil y a través de la web se ejecutaron cumpliendo las medidas de seguridad establecidas por el Banco: Usuario y Contraseña; Cliente confirmó a través de correo electrónico compras realizadas de su tarjeta de crédito, por lo tanto BA no tiene ninguna responsabilidad ante reclamo interpuesto por la Sra. ”, documentado de fs. 103 al 107.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora reclama la emisión de dos tarjetas de crédito sin previa autorización de su persona, así como, el desconocimiento de transacciones no autorizadas por lo cual, sometió a investigación las mismas, por señalar que las mismas no fueron realizadas ni autorizadas por ella. Dichas transacciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— Dichas transacciones, por su naturaleza, se amparan en los llamados contratos de “Apertura de Créditos”.

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

Al respecto, es importante mencionar, que:

- No obstante, las aperturas de crédito están reguladas en el C.Com., la Ley de Bancos —en adelante L.B.— vigente desde el 08/10/1999, incorporó en el artículo 51 letra p), la *emisión de tarjetas de crédito*, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.
- Que, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: “*el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito*”, que incluye “*contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito*”; y “*consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema*”.

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

En ese sentido, de conformidad con los artículos 5, 6, 12 y 35 letra b) de la LSTC y el contrato de folios 83 al 88, Banco Agrícola, S.A. entregó, en calidad de depósito a la denunciante, la tarjetas de crédito con su Número de Identificación Personal (PIN), por medio de la cual ésta tenía la facultad de hacer compras de bienes y servicios en los diferentes comercios afiliados a Visa Internacional; quedando facultada la proveedora denunciada, para cargar a la(s) cuenta(s) principal(es) de la misma, los importes de los bienes y servicios *adquiridos conforme a las autorizaciones de pago suscritas por los tarjetahabientes*, o incluso,

que hayan sido aceptadas por cualquier otro medio conforme al contrato, cuando se trata de operaciones en las que no existe presencia física de la tarjeta, asimismo, por medio de los relacionados contratos en aplicación de las cláusulas X) y XIII), se habilitó la posibilidad de que la consumidora solicitara tarjetas de crédito adicionales a las que ya poseía, confiriéndole un catálogo de obligaciones de resguardo sobre las mismas.

En ese sentido, por medio del “Informe de Solicitud de Tarjetas de Crédito Adicionales (E-Card)” se logró establecer que efectivamente la consumidora gestionó, solicitó y autorizó la emisión de las tarjetas E-Card, dentro de su aplicación de Banca electrónica, siendo responsable de las modificaciones y gestiones relacionada a su cuenta, pues era la obligada al resguardo de sus pines o contraseñas que aseguran el acceso de las misma.

En relación con lo anterior, el artículo 56, letra l) de la LB, estipula la facultad de los bancos de poder celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, entre los cuales se encuentra el uso de cuentas de ahorro y libretas electrónicas, tarjetas plásticas con banda magnética, y otro tipo de productos y servicios desarrollados por el Banco, con sus respectivas claves secretas. La regulación de servicios financieros prestados mediante el uso de equipos y sistemas electrónicos o automatizados, atiende, por su naturaleza, a lo establecido en los contratos respectivos, de conformidad al artículo 56 letra l) de la LB, según el cual:

“Para la elaboración de las normas a que se refiere el artículo precedente, los bancos tomarán en cuenta: (...) l) Que los bancos podrán celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar las operaciones y servicios cuya prestación se pacte; los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso; y los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

El uso de los medios de identificación que se establezca conforme a lo previsto en este literal, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio;(...)”

En ese sentido, la relación jurídica entre las partes era totalmente legítima pues existía la solicitud realizada por la consumidora y la autorización del Banco para el uso del referido producto o servicio financiero, por lo cual, desde la formalización era la consumidora la principal obligada del resguardo y buena utilización de los mismos, así como la verificación de los medios de seguridad proporcionados por el Banco mediante el cual la consumidora podía denunciar o identificar una transacción sospechosa.

Asimismo, se ha logrado acreditar por medio del informe de investigación adjuntado por el Banco (folios 104 al 107), que respecto a la trazabilidad de las operaciones realizadas por la consumidora, fue la misma que con el uso de sus credenciales confidenciales accedió a la Banca y solicitó los productos (E-Card) que denuncia no haber autorizado, asimismo, dentro de las mismas se realizaron operaciones o movimientos de

autorizados y confirmados por la consumidora, en los medios de comunicación señalados por la misma mediante declaración jurada, por lo cual, se concluye, que la institución Bancaria utilizó todos los mecanismos necesarios para garantizar la comunicación y efectiva seguridad de los productos de la consumidora; así mismo, la emisión de los productos denunciados, fueron requeridos por voluntad expresa de la consumidora, de los cuales se encuentran registros que lo acreditan.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; 40 letra a) de la LSTC y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido escrito presentado por la proveedora Banco Agrícola, S.A., a través de su apoderado, el licenciado —folios 79 al 107 —.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por: *Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o comisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjeta habiente (...)*, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano **VII** de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Banco Agrícola, S.A., de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por las razones expuestas en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) Hágase del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese*.

José Leisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador

