

| | | | |
|--|--|--|---------------------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 21/08/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador. | Referencia: 918-2022 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Proveedoras denunciadas: | SEGUROS SURA, S.A. BANCO AGRÍCOLA, S.A. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>Por recibido el escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de la sociedad BANCO AGRÍCOLA, S.A., presentado en fecha 23/05/2024, mediante el cual agrega la documentación que se encuentra de folios 63 a 77.</p> <p>Por recibido el escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de la sociedad SEGUROS SURA, S.A., presentado en fecha 23/05/2024, mediante el cual agrega la documentación que se encuentra de folios 82 a 92.</p> <p>En fecha 20/06/2022, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis expuso que: <i>"en el mes de abril de 2021 adquirió un crédito personal con Banco Agrícola, en el cual como requisito tenía que adquirir un seguro de desempleo. Señala que en el mes de septiembre de 2021 se quedó sin empleo, por lo que trató de hacer efectiva la cobertura del seguro, pero le indicaron que el seguro no lo cubría por ser empleado de la Fiscalía General de la República. Manifiesta que al momento de contratar el seguro, nunca le dijeron que el seguro no cubría empleados o ex empleados de la FGR, por lo que en el mes de marzo de 2022 inició proceso con la Superintendencia del Sistema Financiero por cobertura del seguro, en el cual no logró llegar a ningún acuerdo en etapa conciliatoria"</i>.</p> <p>El 23/06/2022, se levantó acta en la cual se hizo constar que el consumidor desistió a someter el conflicto a los medios alternos de solución de controversias, manifestando expresamente su decisión de remitir el expediente al Tribunal Sancionador, según consta a folio 13.</p> <p>En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada —en adelante GAD—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 28/06/2022.</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| El consumidor solicitó <i>"el cumplimiento del seguro contratado por desempleo. En base a los Artículos 4, 19 letra g) y 44 letra m) de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos."</i> | | | |

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 4 LETRA C) DE LA MISMA LEY, ATRIBUIDA A LA PROVEEDORA SEGUROS SURA, S.A.

Al respecto, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar los bienes o prestar los servicios en 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.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 42 LETRA G) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 19 LETRA G) DE LA MISMA LEY, ATRIBUIDA A LA PROVEEDORA BANCO AGRÍCOLA, S.A.

Sobre dicha infracción, el artículo 19 letra g) de la LPC establece como obligación a los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general:

“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”.

Asimismo, el artículo 42 letra g) de la LPC prescribe que: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: 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”.*

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, entre otras, 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.

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.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

I. 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 las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fechas 06/03/2024 y 23/05/2024 —fs. 26 y 78— se recibieron escritos firmados por los licenciados _____ y _____ la primera en su calidad de Gerente Legal y Representante Judicial, y el segundo en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora SEGUROS SURA, S.A., mediante los cuales evacúan la audiencia conferida en resolución de inicio, ejercen su derecho de defensa y hacen uso del término probatorio conferido en el auto de apertura a pruebas, solicitando en ambos escritos la declaratoria de caducidad de este procedimiento, indicaron los efectos del silencio administrativo en los procedimientos que hayan iniciado de oficio, y alegaron la falta de configuración de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, pues Seguros Sura si actuó conforme a los términos contratados, respetando las condiciones establecidas en la póliza de seguro correspondiente, por lo tanto, la conducta no es típica de infracción.

(ii) En fechas 06/03/2024 y 23/05/2024 —fs. 45 y 59— se recibieron escritos firmados por el doctor _____ y el licenciado _____ en su calidad de apoderados generales judiciales de la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A., mediante los cuales evacúan la audiencia conferida en resolución de inicio, ejercen su derecho de defensa y hacen uso del término probatorio conferido en el auto de apertura a pruebas, solicitando en ambos escritos la declaratoria de caducidad de este procedimiento, indicaron los efectos del silencio administrativo en los procedimientos que hayan iniciado de oficio, y alegaron la falta de configuración de la infracción contenida en el artículo 42 letra g) con relación al artículo 19 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, pues Banco Agrícola, S.A. ha cumplido a cabalidad con las disposiciones estipuladas en los artículos 42 letra g) y 19 letra g) de la LPC, cumpliendo su representada con la obligación de proporcionar información clara, completa, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, en este caso, el crédito personal y el seguro de desempleo asociado.

(iii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 26 a 30, 59 a 61 y 78 a 81, las proveedoras denunciadas ofrecieron la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Solicitud de inscripción a la póliza de seguro de vida colectivo deuda, de fecha 06/04/2021 (fs. 33).

b) Solicitud de inscripción para seguro de desempleo – Banco Agrícola, de fecha 06/04/2021 (fs. 34 al 36, 75 al 77).

c) Póliza de seguro desempleo o incapacidad total temporal póliza normal número , de fecha 22/09/2021 (fs. 37 al 40).

d) Carta de resolución a reclamación número 1271 – Póliza de Desempleo o ITT número de fecha 08/11/2021 (fs. 41).

e) Carta de fecha 02/12/2021, suscrita por el señor Coordinador de Prestaciones de Competitividad de Seguros Sura, S.A., dirigida a la licenciada Analista de Atención al Usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero (fs. 42 y 43).

f) Correo electrónico enviado por el señor al área de atención al usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero (fs. 44).

g) Carta de aprobación de crédito a nombre del señor de fecha 06/04/2021 (fs. 68 y 69).

h) Contrato de Mutuo Persona Natural (Autenticado) y sus anexos, de fecha 06/04/2021 (fs. 70 a 74).

i) Cartas de reclamo de seguro de desempleo, de fecha 01/10/2021, suscritas por el señor (fs. 86 y 87).

j) Acta notarial de renuncia voluntaria por el artículo 15-A del Reglamento de Remuneraciones y Otras Prestaciones para el Personal de la Fiscalía General de la República, de fecha 24/09/2021, suscrita por el señor (fs. 88).

k) Estado de cuenta individual de ahorro para pensiones, a nombre del señor (fs. 89 y 90).

3. Con relación al argumento de caducidad vertido en los literales (i) y (ii), este Tribunal advierte que el mismo ya fue resuelto mediante la resolución de fecha 29/04/2024.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 uno 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 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: **Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.**

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta de conciliación en la Superintendencia del Sistema Financiero, de fecha 24/03/2022 (fs. 4 y 5).

b) Solicitud de inscripción a la póliza de seguro de vida colectivo deuda, de fecha 06/04/2021 (fs. 33).

c) Solicitud de inscripción para seguro de desempleo – Banco Agrícola, de fecha 06/04/2021 (fs. 7 al 12, 34 al 36, 75 al 77).

d) Póliza de seguro desempleo o incapacidad total temporal póliza normal número de fecha 22/09/2021 (fs. 37 al 40).

e) Carta de resolución a reclamación número 1271 – Póliza de Desempleo o ITT número de fecha 08/11/2021 (fs. 41).

f) Carta de fecha 02/12/2021, suscrita por el señor _____ Coordinador de Prestaciones de Competitividad de Seguros Sura, S.A., dirigida a la licenciada _____, Analista de Atención al Usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero (fs. 42 y 43).

g) Correo electrónico enviado por el señor _____ al área de atención al usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero (fs. 44).

h) Carta de aprobación de crédito a nombre del señor _____ de fecha 06/04/2021 (fs. 6, 68 y 69).

i) Contrato de Mutuo Persona Natural (Autenticado) y sus anexos, de fecha 06/04/2021 (fs. 70 a 74).

j) Cartas de reclamo de seguro de desempleo, de fecha 01/10/2021, suscritas por el señor _____ (fs. 86 y 87).

k) Acta notarial de renuncia voluntaria por el artículo 15-A del Reglamento de Remuneraciones y Otras Prestaciones para el Personal de la Fiscalía General de la República, de fecha 24/09/2021, suscrita por el señor _____ (fs. 88).

l) Estado de cuenta individual de ahorro para pensiones, a nombre del señor _____ (fs. 89 y 90).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y las proveedoras SEGUROS SURA, S.A. y BANCO AGRÍCOLA, S.A., por medio de la fotocopia de carta de aprobación de crédito a nombre del señor _____ de fecha 06/04/2021 (fs. 6, 68 y 69), y de la fotocopia de Póliza de seguro desempleo o incapacidad total temporal póliza normal número _____ de fecha 22/09/2021 (fs. 37 al 40).

ii) Que el señor _____ se desvinculó laboralmente de la Fiscalía General de la República -en adelante FGR-, acogiéndose al artículo 15 del Reglamento de Remuneraciones y Otras Prestaciones para el Personal de la Fiscalía General de la República, en fecha 24/09/2021, tal como consta en el Acta notarial de renuncia voluntaria suscrita por el referido señor (fs. 88), lo cual no se enmarca dentro de un contexto de desempleo en el sentido tradicional, sino que representa una transición hacia la jubilación.

iii) Que la póliza de seguro en cuestión especifica claramente que la cobertura de desempleo para el sector público se aplica únicamente bajo circunstancias específicas que no incluyen la jubilación o la pensión, situaciones que están excluidas expresamente de la cobertura, tal como consta en el numeral 3 de la CLAUSULA 1.- EXCLUSIONES (fs. 34 a 36).

iv) Que el anexo II. COBERTURA DE DESEMPLEO PARA EL SECTOR PÚBLICO en su cláusula II) CONDICION ESPECIAL: COBERTURA DE SEGURO DE DESEMPLEO PARA EL SECTOR PÚBLICO establece, entre otras, la siguiente causal de cobertura: *“Terminación de forma voluntaria siempre y cuando la institución gubernamental acuerde que ante tu renuncia te indemnice en un monto mayor al establecido en la Ley del Servicio Civil”* (fs. 34 a 36). Sin embargo, se advierte que en el presente caso, al pertenecer el consumidor a la carrera fiscal, su régimen laboral se encuentra regulado por la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República y no por la Ley del Servicio Civil, por lo tanto, no es aplicable la cobertura del seguro.

v) Que el BANCO AGRÍCOLA, S.A. ha presentado la documentación que acredita haber cumplido con la obligación de proporcionar información clara, completa, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, en el caso que nos ocupa, el crédito personal y el seguro de desempleo asociado (fs. 68 al 77).

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) La situación del consumidor no se enmarca dentro de un contexto de desempleo en el sentido tradicional, sino que representa una transición hacia la jubilación, lo cual se deriva del artículo 3 de carácter transitorio de las reformas a la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, que establece lo siguiente: *“Los miembros de la Carrera Fiscal, que a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto, tuvieren la edad de sesenta años o más, deberán cesar inmediatamente en el ejercicio de sus funciones en la unidad organizativa en que se encontraren y deberán iniciar el trámite de jubilación pertinente si aún no lo hubieren hecho”*. Asimismo, con relación a lo anterior, el artículo 46 inciso penúltimo de dicha ley, prescribe que: *“la carrera fiscal finalizará, de manera obligatoria, cuando las personas comprendidas en ella cumplan sesenta años de edad, lo cual implica el cese de la relación laboral del agente auxiliar o empleado administrativo con el Fiscal General de la República”*, situación que acredita que la salida del señor _____ de su empleo en la FGR, fue en cumplimiento de los requisitos legales vigentes que establecen el fin de su carrera fiscal debido a su edad.

ii) Que el señor _____ se desvinculó laboralmente de la FGR, acogiéndose al artículo 15 del Reglamento de Remuneraciones y Otras Prestaciones para el Personal de la Fiscalía General de la República, en fecha 24/09/2021, tal como consta en el Acta notarial de renuncia voluntaria suscrita por el referido señor _____ (fs. 88), es decir que el señor _____ aceptó una

compensación económica por renuncia voluntaria, lo cual constituye un beneficio otorgado por el Estado a favor de las personas que se vieron comprendidas en las disposiciones antes citadas, situación que refuerza la naturaleza de su salida como parte de un proceso de transición hacia la jubilación, y no como una situación de desempleo causada por factores externos o involuntarios.

iii) Que el anexo II. COBERTURA DE DESEMPLEO PARA EL SECTOR PÚBLICO en su cláusula II) CONDICION ESPECIAL: COBERTURA DE SEGURO DE DESEMPLEO PARA EL SECTOR PÚBLICO establece, entre otras, la siguiente causal de cobertura: "*Terminación de forma voluntaria siempre y cuando la institución gubernamental acuerde que ante tu renuncia te indemnice en un monto mayor al establecido en la Ley del Servicio Civil*" (fs. 34 a 36). Sin embargo, se advierte que en el presente caso, al pertenecer el consumidor a la carrera fiscal, su régimen laboral se encuentra regulado por la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República y no por la Ley del Servicio Civil, por lo tanto, no es aplicable la cobertura del seguro. En ese sentido, se comprueba que la proveedora SEGUROS SURA, S.A. actuó de conformidad a los términos establecidos en la póliza de seguro y en pleno cumplimiento de la normativa legal vigente, siendo que la salida del consumidor de la carrera fiscal, bajo las condiciones descritas anteriormente, no constituye un escenario de desempleo que active la cobertura del seguro de desempleo contratado, sino que se trata más bien de una transición reglamentada hacia la jubilación, motivo por el cual no correspondía la aplicación de la cobertura del seguro en este caso.

iv) Finalmente, se ha verificado que el BANCO AGRÍCOLA, S.A. ha presentado la documentación que acredita haber cumplido con la obligación de proporcionar información clara, completa, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, en el caso que nos ocupa, el crédito personal y el seguro de desempleo asociado, asegurándose de explicar al consumidor toda la información relevante sobre el crédito personal y el seguro de desempleo, incluyendo detalles sobre las características del crédito, las condiciones de uso, las obligaciones del consumidor y las especificaciones del seguro de desempleo, así como cualquier garantía aplicable (fs. 68 al 77).

En consecuencia, mediante el análisis de la prueba documental que obra en el expediente y de lo manifestado tanto por los apoderados de las proveedoras como por el consumidor, puede afirmarse que no se ha comprobado un incumplimiento del contrato de seguro de desempleo por parte de la proveedora SEGUROS SURA, S.A., en virtud de que ésta actuó de conformidad a los términos establecidos en la póliza de seguro y en pleno cumplimiento de la normativa legal vigente; así como tampoco, se ha podido establecer un incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g), por parte de la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A., en virtud de que dicha proveedora ha presentado la documentación que acredita haber cumplido con la obligación

de proporcionar información clara, completa, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, en el caso que nos ocupa, el crédito personal y el seguro de desempleo asociado.

Desde esa perspectiva, en el presente caso, y sobre la base de la aplicación del sistema de valoración de la prueba, racional o de libre convicción, ha quedado plenamente establecida la falta de responsabilidad de las proveedoras denunciadas, respecto de la infracción atribuida a cada una de ellas.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por lo tanto, no puede establecerse que la sociedad SEGUROS SURA, S.A. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, y la sociedad BANCO AGRÍCOLA, S.A. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar las conductas de las proveedoras denunciadas en dichas infracciones. En ese orden de ideas, al no existir responsabilidad por parte de las proveedoras denunciadas en las conductas atribuidas, es procedente absolver a las presuntas infractoras.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", estima procedente *absolver* a SEGUROS SURA, S.A. del referido ilícito jurídico; asimismo, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC, por "*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*", estima procedente *absolver* a BANCO AGRÍCOLA, S.A. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. 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; 19 letra g), 42 letra h), 45, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Dese intervención* al licenciado en calidad de apoderado general judicial de la sociedad BANCO AGRÍCOLA, S.A.

b) *Desestimase* la intervención al licenciado en calidad de apoderado general judicial de la sociedad SEGUROS SURA, S.A.

c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

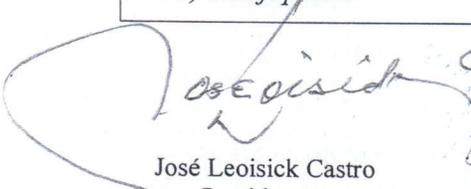
d) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g) de la LPC por “*No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos 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*”.

e) *Absuélvase* a la proveedora SEGUROS SURA, S.A. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor

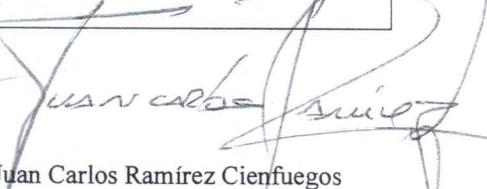
f) *Absuélvase* a la proveedora BANCO AGRÍCOLA, S.A. por la infracción establecida en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g) de la LPC por “*No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios 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*”, en relación a la denuncia presentada por el señor

g) *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.

h) *Notifíquese*.

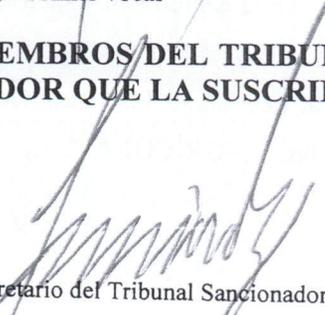

José Leoisick Castro
Presidente


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.

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador