	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 13/01/2025</b> <b>Hora: 10:15</b> <b>Lugar: Distrito de San Salvador</b>	<b>Referencia: 1518-2023</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:		BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A. (NIT:	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 19/06/2023, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, manifestó: <i>"tiene una cuenta de ahorro planillera aperturada con el Bando de América Central, donde la empresa con la que labora le deposita su salario, sin embargo, al consultar la banca en línea BAC en fecha 15 de junio del 2023 el banco retuvo su salario por la cantidad de \$544.68, por lo que considera injusto, menciona que tiene una cuenta con el mismo banco en mora, pero no es justificación para que la dejen sin su salario, por lo que solicita la intervención del centro de solución de controversias para que se investigue y se le ayude en su caso"</i> (sic).</p> <p>En fecha 19/06/2023, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les 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. 5 al 7), a lo cual, en fecha 21/06/2023 —folio 8-12—, la denunciada mediante escrito señaló, en esencia, que: <i>"(...) la Sra. posee un préstamo personal No. con un monto de \$12,331.46 (...) el cargo y abono registrado es debido al incumplimiento de pago de crédito (...) el cargo lo tenemos amparado en la cláusula d) del contrato por el préstamo personal (...) con el objeto de brindarle alternativas de pago a cliente y evitar afectaciones en su cuenta de ahorro se le sugiere las siguientes opciones: 1). Descuento contra cancelación a cancelar \$9,865.17 fecha de pago 30 de junio 2023, 2) o la opción de refinanciamiento del crédito por medio de Orden de descuento (...)"</i>.</p> <p>Posteriormente, en fecha 04/07/2023 —fs. 14—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 12/07/2023 (fs. 19) de la audiencia de conciliación programada para el día 17/07/2023. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue</p>			

17/7

suspendida por incomparecencia de la parte proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 14/08/2023. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 34), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal en fecha 06/09/2023. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con treinta y un minutos del día 12/08/2024 (fs. 39 y 40).

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

La consumidora solicita: *“le reintegre la cantidad de \$544.98 de su salario que se le ha debitado de su cuenta planillera considerando un cobro indebido. Con base en los artículos 18 literal c) y 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.”*

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

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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



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

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, 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:

En fecha 25/10/2024, se recibió escrito (fs. 43) firmado por el licenciado  
en calidad de apoderado judicial de la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 39

y 40), manifestando su contestación en sentido negativo, expuso argumentos de defensa, ofertó medios probatorios y agregó documentación de folios 44-48.

Mediante resolución de las diez horas con veintidós minutos del día 14/11/2024 (fs. 49), se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 05/12/2024 (fs. 51).

En ese orden, en fecha 12/12/2024 —folios 52 al 54—, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial de BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., ofreciendo e incorporando la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 55 al 76.

Asimismo, expuso —en esencia— lo siguiente:

- Que según las cláusulas del contrato de apertura de crédito no rotativa y del contrato de cuenta de ahorros, el banco puede cobrar los pagos o saldos que estuvieren pendientes por el titular de la cuenta de ahorros, y a favor del banco, como es el caso del saldo pendiente de pago del préstamo que recibió la señora \_\_\_\_\_ en octubre del 2018. La señora \_\_\_\_\_ adeudaba al banco \$14,187.30 a junio 2023. Y que ninguna de las cláusulas del contrato menciona que el banco sólo puede cobrar hasta el 20% de los depósitos que recibiere la deudora en concepto de salarios. Sin embargo, el banco ha reintegrado la suma de \$435.74 a la señora \_\_\_\_\_ a pesar de tener el derecho de cobrar la suma que inicialmente se le cargó en su cuenta de ahorros.
- Que no existe ningún cobro ilegal ni tampoco un cobro que no tenga justificación en operaciones realizadas por su mandante.

Ahora bien, respecto a los demás alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para que previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en los romanos VI. VALORACION DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS y VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente 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 adelante SCn– 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 (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).

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.*

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 44 letra e) de la LPC, por realizar supuestos cobros indebidos.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó y admitió prueba documental consistente en:

1. Fotocopia certificada por notario de contrato de apertura de crédito no rotativa, suscrito el 23/10/2018, entre la consumidora y la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., por un monto de DOCE MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. (\$12,500.00), por un plazo de 7 años y una tasa de interés del 6.50%. junto con copia de pagare “sin protesto” por la cantidad de \$12,500.00, (fs. 55 al 57), en el que, entre otros aspectos, se establece:

- Cláusula XIII CONDICIONES ESPECIALES, literal e) del contrato de apertura de crédito no rotativa, según la cual la consumidora *autorizó al Banco para cargar en cualquiera de sus cuentas las cuotas de amortización que tuviera en mora del crédito.*

2. Fotocopia confrontada de contrato de cuenta de ahorros No. suscrito entre la consumidora y la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., en fecha 04/04/2023, junto con su respectivo anexo 1 (fs. 60 al 66), en el que constan las siguientes condiciones:

- XI CONDICIONES GENERALES. SEGUNDA del contrato de cuenta de ahorro: “*El (los) cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las aperturas de crédito para el manejo de tarjeta de crédito utilizadas por el (los) cliente (s) y otorgadas por el Banco que se detallan en el anexo de este contrato y solo si estas aperturas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos*



por servicios varios o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados por este contrato, en cuyo caso el banco dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo doce de la Ley de Protección al Consumidor”.

- ANEXO I del contrato de cuenta de ahorro, cláusula CONDICIONES GENERALES, numeral 3, se estableció: “*El (los) cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en el cumplimiento de este contrato, el pago de las obligaciones que se generen de él puedan ser pagados por medio de cargos o débitos en la(s) cuenta (s) corriente y/o de ahorros en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por El (los) cliente (s) en el banco y que puedan comprender el pago del capital y de los intereses, comisiones, recargos, sobregiros, primas de seguro, impuestos por servicios varios o cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios pactados en este contrato. En caso de no existir fondos en las cuentas de el (los) cliente (s), este siempre se compromete a pagar en efectivo a el Banco. Pudiendo además cargar en esas cuentas las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicio varios o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato en mención*”. *Número(s) de Cuenta(s) a cargar:* \_\_\_\_\_.

3. Fotocopia confrontada de Certificación extendida por

jefe de unidad de soporte administrativo de cobros de BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., con fecha 28/11/2024 del saldo del préstamo número \_\_\_\_\_, a nombre de \_\_\_\_\_, cuyo saldo al 14/06/2023 era de \$14,187.30 y al 28/11/2024 tiene un saldo pendiente de \$14,380.06 (fs. 59).

4. Certificación extendida por \_\_\_\_\_ jefe de unidad de soporte administrativo de cobros de BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., con fecha 09/11/2024 de los movimientos realizados de la cuenta de ahorro No. \_\_\_\_\_ de abril 2023 a noviembre 2024, donde se establece el cobro realizado por la proveedora, en fecha 15/06/2023 por un monto de \$544.68 dólares, pues la señora \_\_\_\_\_ se encontraba en mora, sin embargo, se procedió a realizar reintegro en fecha 06/11/2024 la cantidad de \$435.74 dólares, a pesar que ni el contrato de apertura de

crédito no rotativa, ni el contrato de cuenta de ahorros contienen ninguna cláusula contractual que estipule algún porcentaje que restrinja al Banco la posibilidad de cargar la cuenta de ahorro por saldos en mora con la misma institución.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por el supuesto cobro indebido efectuado por parte del Banco América de Central, S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro número \_\_\_\_\_ que posee la misma con la referida proveedora, el cual no fue previamente autorizado o solicitado por la misma; servicio convenido mediante el “*Contrato de Cuenta de Ahorro*”, el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del Código de Comercio —en adelante C.Com.—, tiene las características del contrato de “*Depósito Bancario de Dinero*”.

Al respecto, se destaca que en este tipo de contratos, intervienen *el depositante* (cliente o consumidor denunciante) y la *entidad financiera depositaria* (banco o proveedora denunciada); en donde, el primero de ellos tiene la facultad de transferir al segundo, la propiedad de determinadas sumas de dinero mediante depósitos realizados en una cuenta de ahorros creada para tal efecto, quedando obligado el depositario a restituir la suma depositada en la misma especie.

De conformidad con lo señalado en los artículos 1221 y 1189 del C.Com., el depositante tiene tanto el derecho de realizar remesas de dinero a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que la consumidora también contrató con la proveedora un “*Contrato de apertura de crédito no rotativo*” asignado al número \_\_\_\_\_ el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1105 del C.Com., tiene las características del contrato de “*Apertura de Créditos*”..

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora \_\_\_\_\_, es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:



- La proveedora Banco de América Central, S.A., ofreció prestar un servicio financiero a la señora \_\_\_\_\_ mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número \_\_\_\_\_ a través del cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quien puede retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicite, cuyas condiciones se encuentran establecidas de folios 60 al 66.
- La proveedora Banco de América Central, S.A., realizó una apertura de crédito no rotativa, por el monto de DOCE MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA a la consumidora \_\_\_\_\_ del cual puede hacer uso total o parcialmente para consolidación de deudas, por un plazo de siete años, cuyas condiciones están establecidas en el contrato de folios 55 al 58.
- La consumidora *autorizó* a la proveedora Banco de América Central, S.A., para que pudiera *cargar o debitar* en cualquiera de sus cuentas las cuotas de amortización que tuvieran mora del presente crédito - \_\_\_\_\_ - con la proveedora Banco de América Central, S.A., según contrato de apertura de crédito no rotativa, en su cláusula XIII literal e).
- De igual forma la consumidora en el Contrato de Cuenta de Ahorro *autorizó* a la proveedora Banco de América Central, S.A., para que pudiera *cargar o debitar* en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por la misma con la proveedora Banco de América Central, S.A., en su cláusula XI CONDICIONES GENERALES, SEGUNDA del contrato de cuenta de ahorro, se estableció: *"El (los) cliente (s) autoriza (n) al Banco para que en caso de no pagar alguna de las obligaciones que el primero asume por este contrato, pueda cargar en cualquiera de las aperturas de crédito para el manejo de tarjeta de crédito utilizadas por el (los) cliente (s) y otorgadas por el Banco que se detallan en el anexo de este contrato y solo si estas se encuentran sin saldos en mora, todas aquellas comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados por este contrato, en cuyo caso el banco dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo doce de la Ley de Protección al Consumidor".*, relacionado con el ANEXO 1, cláusula CONDICIONES GENERALES, numeral 3: *"El (los) cliente (s) autoriza (n)*

*al Banco para que en el cumplimiento de este contrato, el pago de las obligaciones que se generen de él puedan ser pagados por medio de cargos o débitos en la(s) cuenta(s) corriente y/o de ahorros en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por El (los) cliente (s) en el banco y que puedan comprender el pago del capital y de los intereses, comisiones, recargos, sobregiros, primas de seguro, impuestos por servicios varios o cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios pactados en este contrato. (...)”.*

- La consumidora \_\_\_\_\_, presentaba un saldo pendiente del préstamo número \_\_\_\_\_ por la cantidad de \$14,187.30 dólares, según la certificación extendida en fecha 28/11/2024, por la jefa de unidad de soporte administrativo de cobros del Banco de América Central, S.A. de folios 59.
- La proveedora Banco de América Central, S.A., efectuó 1 cargo a la cuenta de ahorro de la consumidora número \_\_\_\_\_ por un monto total de \$544.68 dólares, conforme a la certificación extendida por \_\_\_\_\_ jefe de unidad de soporte administrativo de cobros de la proveedora (fs. 68-76), y tal débito se efectuó por saldos que estaban pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios ya relacionados de su contrato de apertura de crédito no rotativo número \_\_\_\_\_.
- La proveedora Banco de América Central, S.A., reintegró parcialmente a la consumidora \_\_\_\_\_ la suma de \$435.74 el día 06/11/2024 como una práctica de colaboración a la deudora *a pesar que ni el contrato de cuenta de ahorro ni el contrato de apertura de crédito no rotativa tiene la cláusula donde se establece que el máximo a cargar es el 20% del salario*, no obstante el banco procedió a reintegrarle la cantidad ya mencionada, según la certificación extendida en fecha 28/11/2024, por la jefa de unidad de soporte administrativo de cobros del Banco de América Central, S.A. de folios 59. (fs. 59)

C. Con base en los hechos anteriormente acreditados, se concluye que:

Los cobros realizados por la proveedora sobre la cuenta de ahorro No. \_\_\_\_\_ a nombre de la señora \_\_\_\_\_ fueron efectuados con el respaldo normativo y contractual que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada, respecto del cobro denunciado.



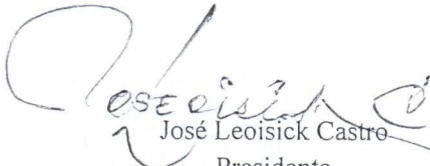
Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A. no efectuó cobros o cargos sin el respaldo que la legitime para realizarlos; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

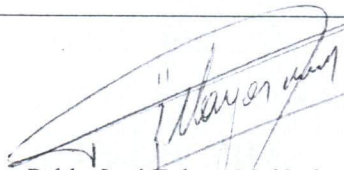
## VIII. DECISIÓN

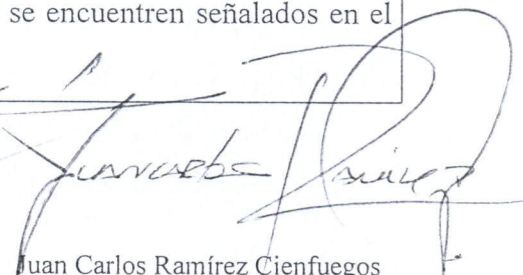
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial de **BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.**, y la documentación que consta agregada de fs. 52 al 76.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “*Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación con el artículo 18 literal c) de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a **BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ por las razones establecidas 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) *Ordénese a la Secretaría de este Tribunal, realizar las notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.*

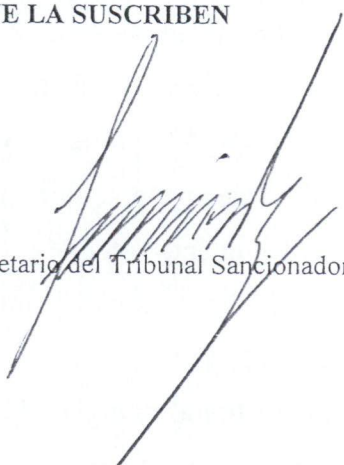
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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**

FJ/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador