



Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 5 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).



### Constancia de Recepción

Caso No: 1-0100-01-17-2950

Oficina: Oficina Central

>> Datos de la parte consumidora

Nombre de la persona consumidora:

DUI:

Documento o medio alternativo de identificación:

No. Documento o medio alternativo de identificación:

>> Datos de Residencia

Dirección:

Departamento:

Municipio:

Teléfono:

Celular:

Correo electrónico: Esta información no fue proporcionada.

>> Datos de notificación alterna

Dirección:

Departamento:

Municipio:

Teléfono: Esta información no fue proporcionada.

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:

Dirección de notificación:

Departamento:

Municipio:

Teléfono:

>> Datos de la Denuncia

Fecha de registro: 12/07/2017 12:41:14 p.m.

Fecha de recepción: 12/07/2017 12:41:14 p.m.

Forma de recepción: Verbal

>> Detalle del Caso

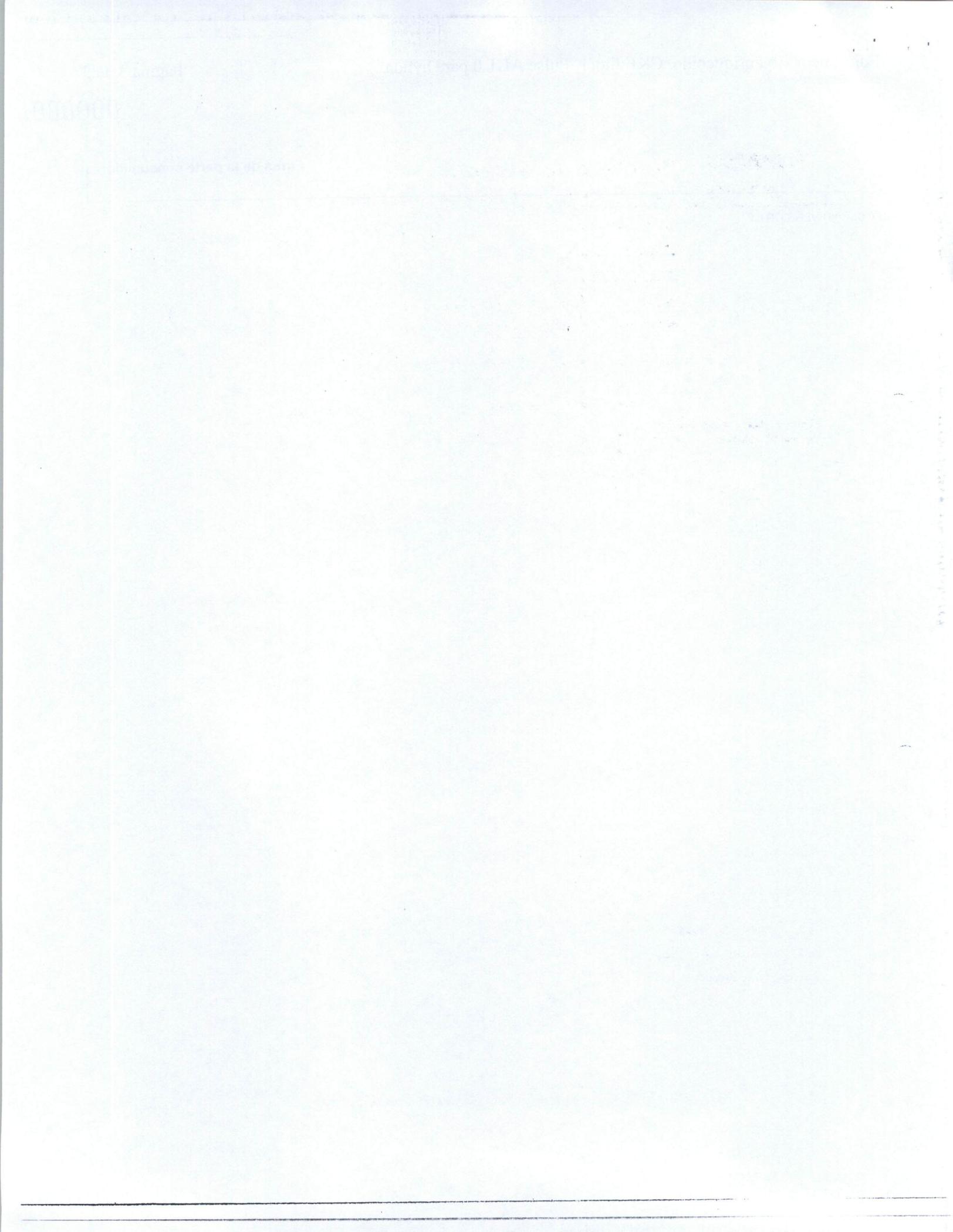
#### ¿Qué reclama, cuáles son los hechos que denuncia?

Consumidora manifiesta que tenía un crédito prendario con el proveedor, que se atrasó por lo que el proveedor le ofreció hacerle un acuerdo de pagos, el cual firmó en fecha 22-09-2016, en el acuerdo se estableció que ella cancelaría la cantidad adeudada por medio de cuotas semanales la primera de \$37.05 y las siguientes de \$13.40 cada una, en fechas determinadas por el proveedor. Se le condonaría la cantidad de intereses generados a esa fecha en un cien por ciento. La consumidora realizó todos los pagos, tal como le fueron requeridos por el proveedor. A excepción de la de fecha 29-09-2016, en esa ocasión, su pago fue un día anterior a la fecha requerida, posterior a esa fecha siempre hizo sus pagos en la fecha consignada en el acuerdo. El problema se genera en que en el acuerdo hay una última fecha 23-02-2017 en la que no se estableció monto. La consumidora al momento de la firma del acuerdo le preguntó a la persona que le atendió si esa fecha no contaba, la respuesta de la persona fue que no se preocupara que su acuerdo paraba en fecha 16-02-2017 y que después tenía derecho a su cancelación o finiquito. Aproximadamente hace dos meses, la consumidora se apersonó a la misma agencia donde contrató a solicitar su cancelación, siendo informada por el proveedor que su deuda está vigente, en razón de no haber cumplido el acuerdo, pues le faltó una última cuota, que no se consignó en el acuerdo. En acuerdo físico de pago únicamente están detalladas cuotas hasta fecha 16 de febrero de 2017, lo cual cumplió la



0000002

Firma de la parte consumidora

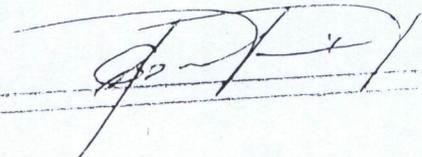




CONFIRMADO

CITADO

Lugar: S.S.      12/1/17

Firma: 

CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y OFRECIMIENTO DE PAGO

0000004

Cliente Único:

Nombre del Deudor:

Fecha de corte para convenio:

Saldo a la fecha del convenio: \$ 380.77

El Suscrito, por mi propio derecho declaro bajo protesta de decir verdad que:

- a) Cuento con capacidad legal plena para celebración del presente Convenio.
- b) La información proporcionada y documentación presentada
- c) Señalo como domicilio el ubicado en:

(La Acreedora) es cierta y auténtica.

Población: Edo:

d) Con anterioridad a esta fecha celebren con la Acreedora una apertura de Línea de Crédito con o sin garantía prendaria y que reconozco adeudar a La Acreedora por los sus derechos represente la siguiente cantidad: \$ 380.77

Cláusulas

- 1) **Objeto.** El Deudor emite el presente Convenio a fin de documentar el reconocimiento de adeudo a La Acreedora, derivado del otorgamiento del crédito arriba indicado.
- 2) **Transacción.** El Deudor se compromete unilateralmente a pagar a La Acreedora el saldo al rubro indicado, en un plazo no mayor de 23 semanas, en las condiciones que se indican en la tabla de amortización y fechas que a continuación se detalla.
- 3) **Condonación.** La Acreedora se compromete a condonar a El Deudor el 100,00 % de los intereses moratorios generados a la fecha de suscripción del presente convenio, así como los intereses moratorios que, por el atraso de la cuenta, se generen durante la vigencia de este Convenio.
- 4) **Condición Resolutoria.** Las partes están de acuerdo en que la condonación se encuentra sujeta a condición resolutoria, consistente en que El Deudor cumpla con las obligaciones crediticias estipuladas, así como con el calendario de pagos que se adjunta al presente, por lo en caso de que el Deudor dejare de pagar cualquiera de las sumas convenidas en las fechas señaladas, se resolverá la obligación de condonación a cargo de La Acreedora como si nunca se hubiese efectuado, por lo que El Deudor quedará obligado al pago de los referidos intereses moratorios a partir de la fecha de suscripción del presente convenio.
- 5) **Pagos.** Los pagos de las cantidades descritas serán efectuados por El Deudor de conformidad con el calendario de pagos descrito, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, conforme se ha pactado en el contrato de crédito en sucursales de o bien en el domicilio indicado por el cliente, en cualquier día del año, si existe un vencimiento en la amortización.
- 6) **Ejecución.** El Deudor está de acuerdo en que La Acreedora podrá promover la ejecución forzosa por la cantidad total señalada en el presente convenio y calendario de pagos a la luz del presente documento o del contrato de crédito que le dio origen.
- 7) **Jurisdicción.** Para todo lo relativo al cumplimiento, interpretación y ejecución del presente convenio, así como para lo que se prevé en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de San Salvador.

Firmando al calce los interesados en la ciudad de San Salvador a los 22 días del mes de Septiembre del año 2016

Firma el deudor

Firma del acreedor

(en caso de no saber firmar o no poder hacerlo)

Firma a su ruego el c.  
Huella digital de El Deudor.

PROMESA DE PAGO

Tienda:

Fecha de impresión:

Datos del cliente

Cliente:

Número de cuenta:

Tipo de promesa: Liquidación

Saldo actual capital: \$ 345.25

Saldo actual intereses moratorios: \$ 35.52

Pagos Prometidos

<td class="fechas\_impreso" width

Fecha	Importe
22/09/2016	\$ 37.05 ✓
29/09/2016	\$ 13.40 <i>fallo</i>
06/10/2016	\$ 13.40 ✓
13/10/2016	\$ 13.40 ✓
20/10/2016	\$ 13.40 ✓
27/10/2016	\$ 13.40 ✓

ADO  
UNIVERSIAS  
DIDOR  
Lugar: S.S.  
Firma: [Signature]  
12/21/12

Saldo a la fecha del convenio: \$ 380.77  
 % bonificación por convenio: 100.00 %  
 -Bonificación intereses moratorios: \$ 35.52  
 -Importe a pagar: \$ 345.25  
 =Saldo si el convenio se cumple: \$ 0.00  
 Primer pago: \$ 37.05  
 Plazo: 23  
 Pagos Semanales de: \$ 13.40  
 Total a pagar: \$ 345.25

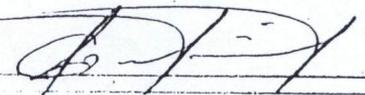
03/11/2016	\$ 13.40 ✓
10/11/2016	\$ 13.40 ✓
17/11/2016	\$ 13.40 ✓
<del>24/11/2016</del>	<del>\$ 13.40</del> ✓
01/12/2016	\$ 13.40 ✓
08/12/2016	\$ 13.40 ✓
15/12/2016	\$ 13.40 ✓
22/12/2016	\$ 13.40 ✓
29/12/2016	\$ 13.40 ✓
<del>05/01/2017</del>	<del>\$ 13.40</del> ✓
12/01/2017	\$ 13.40 ✓
19/01/2017	\$ 13.40 ✓
26/01/2017	\$ 13.40 ✓
02/02/2017	\$ 13.40 ✓
09/02/2017	\$ 13.40 ✓
16/02/2017	\$ 13.40 ✓
23/02/2017	

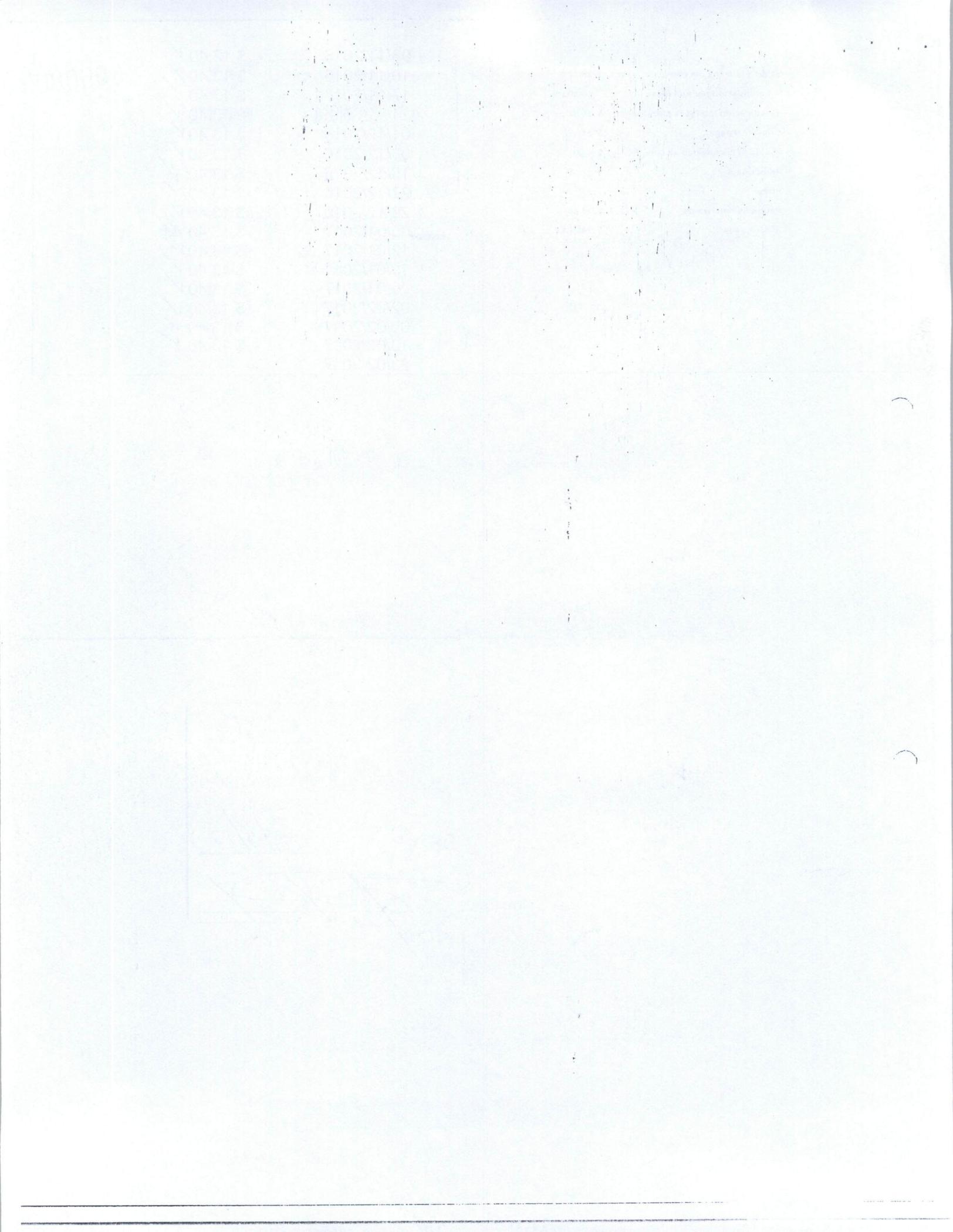
0000005

ADO

PROVERSIAS  
 IDOR

Lugar: S-S- 12/3/17

Firma: 



GIRO  
CASA MATRIZ

FACTURA  
No. [REDACTED]  
NIT [REDACTED]  
NRO [REDACTED]

AGENCIA [REDACTED]

CLIENTE:  
DIRECCION:

FECHA:

NIT O DUI:

CONDICIONES DE PAGO:

CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS INGRESOS
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

SON:

SUMAS  
TAS NO SUJETAS  
VENTAS EXENAS  
TOTAL

ORIGINAL - EMISOR FISC. DGI - BLANCO

DUPLICADO - CLIENTE - VERDE

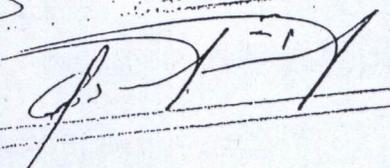
TRIPPLICADO - CONTABILIDAD ROSADO

EL DISTRITO DE EL SALVADOR S.A. DE C.V. REGISTRO MERCANTIL N.º 14.714.014 DE EJERCICIO N.º 2010/2011. RES. N.º 84 AUTORIZACION DE EMISION EN LOS BILLETES DE PAGO POR AUTORIZACION DESDE JUNIO 2010 HASTA: 18/06/2010 RESOLUCION N.º 1511/18-06-2010 - 24/06/10

CC... TADO

CENTE... PROVERSIAS  
... UNIDOR

Lugar: S-S- 02/7/17

Firma: 



ACTA DE RATIFICACIÓN DE DENUNCIA

Ref.: 1-0100-01-17-2950

Yo, \_\_\_\_\_ (parte consumidora), de generales conocidas en el presente caso, **RATIFICO** mi denuncia contra \_\_\_\_\_ (parte proveedora) a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las diligencias de Conciliación.

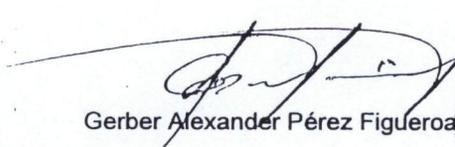
Para efectos de dar cumplimiento al art. 110 LPC, pruebo mi relación contractual de consumo con \_\_\_\_\_ (proveedor), presentando:

- a. Copia de acuerdo de pago firmado en fecha 22 de septiembre de 2016, debidamente confrontado con su original.
- b. Copia de factura \_\_\_\_\_ debidamente confrontada con su original

Observaciones y aclaraciones:

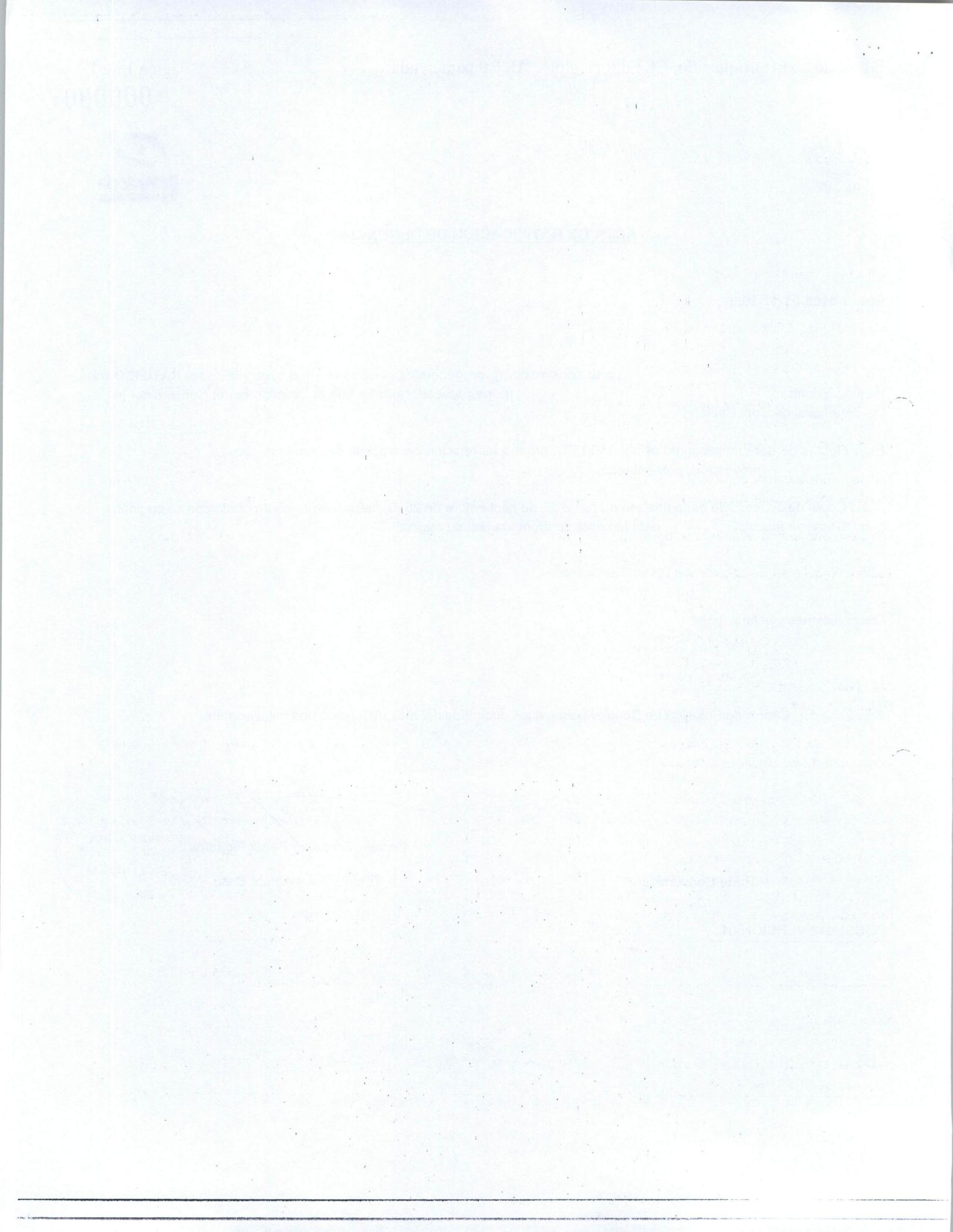
San Salvador, Centro de Solución de Controversias, a los doce días del mes de julio de dos mil diecisiete.

Parte Consumidora

  
Gerber Alexander Pérez Figueroa

Técnico asignado al Caso





Caso No.: 1-0100-01-17-2950

**CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Proveedor)**

Por medio de esta notificación se cita a: \_\_\_\_\_ de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con facultad expresa y especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día 11/08/2017 a las 11:00AM horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador..

(motivo) El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada por: \_\_\_\_\_ en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado de colaborar en la conciliación del presente caso es: Maria del Transito Elena de Santos

veintiocho del mes de julio de dos mil diecisiete

Maria del Transito Elena de Santos  
 Firma Conciliador



(Llamado) Sr. Proveedor es necesario presentar en la audiencia de conciliación los instrumentos que acreditan su calidad de representante legal o apoderado con cláusula especial para conciliar.

Art. 112 LPC: En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

**Lista de chequeo de calidad de notificaciones (Uso interno)**

Notificación personal	Notificación por medios técnicos			No fue realizada		
	Si	No	NA	Si	No	NA
Consta Fecha y hora de realización	✓				✓	
Se notificó en el plazo legal	✓				✓	
Nombre completo de quien la recibe	✓					✓
Número de DUI de quien recibe	✓				✓	

000000





CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL



En \_\_\_\_\_

a las 9:00 hora del día 31 día del mes de 07 mes del año 2017 año, notifico Audiencia

Conciliatoria a \_\_\_\_\_ la cual;

(  ) Dejo en poder de \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ documento de identidad

número Dx1 número de documento de identidad, quien para constancia firma al ple de este documento.

(  ) en atención a que ni \_\_\_\_\_ o alguna otra persona mayor de edad, fue encontrado en la dirección señalada, se procede a fijar aviso en \_\_\_\_\_

y por ese medio se le informa al interesado que existe la cita adjunta pendiente de serle notificada y para tal efecto deberá acudir a las Instalaciones del Centro de Solución de Controversias, ubicado en Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón, San Salvador, advirtiéndole que en caso de no acudir en el plazo de tres días hábiles, se tendrá por efectuada la notificación con los efectos legales consiguientes.

(  ) No fue posible realizar por no existir la dirección señalada.

No habiendo nada más que hacer constar doy por terminada la presente acta que para constancia firmo.-

F. José Manuel Mayrón  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
Centro de Solución de Controversias  
NOTIFICADOR 5

F. \_\_\_\_\_  
Acada



0000010



Caso No.: 1-0100-01-17-2950

**CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Consumidor)**

Por medio de esta notificación se cita a: \_\_\_\_\_ de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con facultad expresa y especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día 11/08/2017 a las 11:00AM horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador..

(motivo) El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada por: \_\_\_\_\_ en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado de colaborar en la conciliación del presente caso es: Maria del Transito Elena de Santos

veintiocho del mes de julio de dos mil diecisiete

Maria del Transito Elena de Santos  
Firma Conciliador



(Llamado) Sr. Proveedor es necesario presentar en la audiencia de conciliación los instrumentos que acreditan su calidad de representante legal o apoderado con cláusula especial para conciliar.

Art. 112 LPC: En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

**Lista de chequeo de calidad de notificaciones (Uso interno)**

Notificación personal	Notificación por medios técnicos			No fue realizada		
	Si	No	NA	Si	No	NA
Consta Fecha y hora de realización	✓					✓
Se notificó en el plazo legal	✓			✓		
Nombre completo de quien la recibe	✓					✓
Número de DUI de quien recibe	✓			✓		
						✓

1000



Faint, illegible text or bleed-through from the reverse side of the page, appearing as ghostly impressions across the center.

Faint, illegible text or bleed-through from the reverse side of the page, appearing as ghostly impressions near the bottom.

0000011



CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN POR MEDIOS TÉCNICOS



En las oficinas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón, San Salvador, a las 15:00 del día 31 del mes de 07 del año 2017, notifico Audiencia de Conciliación a \_\_\_\_\_, la cual se dió a conocer por medio de:

(  ) Teléfono. Llamando al número de teléfono \_\_\_\_\_, en el cual fue atendido(a) por \_\_\_\_\_, con documento DUI, número \_\_\_\_\_, quien manifestó darse por enterado(a) de la convocatoria.

(  ) FAX. Llamando al número de teléfono \_\_\_\_\_, en el cual fue atendido(a) por \_\_\_\_\_, con documento \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, quien manifestó haber recibido el documento por medio del fax vinculado al número de teléfono antes citado

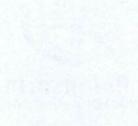
(  ) Correo electrónico. Remitiendo la documentación relacionada al correo electrónico \_\_\_\_\_ y habiendo recibido respuesta de su recepción (hora y fecha de la confirmación) \_\_\_\_\_, Dándose por enterado(a) de la convocatoria.

No habiendo más que hacer constar doy por terminado la presente acta que para constancia firmo.-

*F. José Manuel Montaña*

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
Centro de Solución de Controversias  
NOTIFICADOR S

Notificado



STATE OF TEXAS

County of \_\_\_\_\_

Know all men by these presents, \_\_\_\_\_

do hereby certify that \_\_\_\_\_

is the true and correct \_\_\_\_\_

of the \_\_\_\_\_

and \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

WITNESSED my hand and seal of office this \_\_\_\_\_ day of \_\_\_\_\_ 19\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
County Clerk

0000012

PAPEL PARA PROTOCOLO



DOS COLONES

M. DE H.

Nº

17	
18	
19	<b>NUMERO</b> <b>LIBRO</b> En la ciudad de San Salvador, a las diecisiete horas del día
20	veinticuatro de junio de dos mil quince. Ante mí,                      , Notario,
21	de éste domicilio y del de                      , se otorga el presente instrumento que contiene <b>PODER ESPECIAL</b> .
22	Comparece el señor                      , de cincuenta y un años de edad,
23	domicilio de la ciudad y departamento de                      , quien no conozco, pero
24	identifico y es portador de su Pasaporte de los                      número                      .

1 expedido por las autoridades migratorias correspondientes el día

2 con Tarjeta de Identificación Tributaria número

3 actuando en nombre y

4 representación en su calidad de de

5 que se abrevia del domicilio de

6 esta ciudad y departamento, con Número de Identificación Tributaria

7 , cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la

8 vista: a) Escritura Pública de modificación al pacto social de la sociedad, otorgada en esta ciudad, a las

9 , ante los oficios notariales de

10 inscrita bajo el número del Libro

11 del Registro de Sociedades, con fecha , en la cual están

12 contenidas las cláusulas que actualmente rigen la vida jurídica de la sociedad y de la cual consta: que su

13 denominación, naturaleza y domicilio son como se ha expresado, de nacionalidad salvadoreña, que está vigente

14 por ser el plazo indefinido, que dentro del objeto social se encuentra la celebración de actos como el presente,

15 que la administración de la sociedad, está confiada a , cuyos miembros duran en sus

16 funciones por un período de , que la representación,

17 quienes podrán actuar conjunta

18 o separadamente al cuando se le confiera esa facultad, estando facultado para el otorgamiento

19 de actos como el presente; b) Credencial extendida el día por e

20 licenciado inscrita en e

21 al número del Libro de

22 Registro de Sociedades, con fecha de la que consta que en la sesión celebrada

23 por la la sociedad, el día en su punto dos del acta

24 se ratificó y otorgó el nombramiento del a favor del señor

PAPEL PARA PROTOCOLO



DE H.

DOS COLONES

1 , quien se mantendrá en el cargo como \_\_\_\_\_ por el periodo de \_\_\_\_\_ años que

2 \_\_\_\_\_ o hasta que le sea revocado expresamente el cargo bien

3 sea por acuerdo tomado por la \_\_\_\_\_ a quien se le

4 concedieron facultades amplias para el otorgamiento de actos como el presente, y en tal carácter **ME DICE:**

5 Que en este acto confiere **PODER ESPECIAL** a favor del licenciado \_\_\_\_\_

6 \_\_\_\_\_ mayor de edad, \_\_\_\_\_, del domicilio de la ciudad y Departamento de San Salvador, con

7 Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_

8 \_\_\_\_\_ con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_

9 \_\_\_\_\_ para que actuando en nombre y representación de la sociedad otorgante

10 promueva todo tipo de acciones ante la Defensoría del Consumidor y Procuraduría General de la República de

11 El Salvador y cualquier otra Institución Pública o Privada del país, tendientes a buscar arreglos conciliatorios

12 con los clientes de su representada, que presenten quejas o denuncias ante Instituciones; pudiendo para este fin,

13 presentar y retirar cualquier documentación, celebrar audiencias conciliatorias y firmar las actas de

14 avenimiento y conciliación respectivas. Facultades todas que explique al otorgante, quien manifestó

15 conocerlas, comprenderlas y por eso concederlas. El presente mandato no podrá ser sustituido o delegado. Así

16 se expresó el compareciente a quien expliqué los efectos legales del presente instrumento, y leído que le hube,

17 íntegramente, en un solo acto, lo anteriormente escrito, lo ratificó y firmamos. **DOY FE.**

18 \_\_\_\_\_

19 \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_\_

21 \_\_\_\_\_

22 \_\_\_\_\_

23 \_\_\_\_\_

24 \_\_\_\_\_

Pa.

SO ANTE MI del folio uno frente al dos frente del Libro de  
mi Protocolo que vence el día  
para ser entregado al  
, extiendo, firmo y sello el presente testimonio,  
en la ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes de junio de  
dos mil quince.

# CONFRONTADO

CON SU ORIGINAL  
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Lugar

S.S.

Fecha:

11/Agosto/17

Firma

Miguel Encarnación de Siles



**CONFRONTACIÓN**

CON SU ORIGINAL  
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIA

Lugar: S.S. Fecha: 11 Agosto / 17

tema: Mprias del Homicidio Eln M. Escobedo



