

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 02/07/21 Hora: 09:00 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 326-2020</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco de América Central, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/11/2019, el señor . interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso: que no está de acuerdo con una transacción efectuada por la proveedora en su cuenta de ahorro asignada al número con terminación en ***** , a la cual dio apertura en fecha 07/10/2019, agregando que antes poseía una tarjeta de crédito y un crédito con la proveedora, cuyo capital fue cancelado, haciéndole entrega de los respectivos finiquitos, aproximadamente en el año 2010; sin embargo, la proveedora efectuó un cobro por la cantidad de \$235.35, sin saber el concepto bajo el cual fue efectuada dicha transacción, ya que no ha autorizado a la misma para que realicen retiros de su cuenta de ahorro.</p>			
<p>En fecha 05/11/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le 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 —folios 7-9—; posteriormente en fecha 06/12/2019 —folio 11—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 33.</p>			
<p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 21/02/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p><i>"(...) la pretensión del consumidor radica en que el proveedor le devuelva lo cobrado por la transacción indebida por la cantidad de \$235.35 dólares, ya que no ha dado la autorización para que le realicen transacción alguna en su cuenta de ahorro".</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 36-38—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: <i>"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"</i>.</p>			

Handwritten initials or signature in the bottom left corner.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

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 falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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:

1. En fecha 19/10/2020 —folio 42— se recibió escrito firmado por el licenciado en calidad de apoderado general y especial judicial de la proveedora Banco de América Central, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando —en esencia— que los cobros efectuados al consumidor son conforme a lo convenido con él mismo, que los cargos proceden de saldos pendientes de pago que tenía originados en sobregiros en cuenta corriente y por adelantos de salarios, aclarando que no se originan por saldos de tarjeta de crédito como equivocadamente supone el consumidor, ofreciendo la respectiva prueba.

2. Posteriormente, mediante resolución de fecha 29/10/2020 —folio 63—, se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, etapa en la cual, el apoderado de la proveedora a través del escrito de fecha 12/11/2020

—folios 67-69— ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 70-103.

Asimismo, expuso —en esencia— lo siguiente:

- Que el consumidor suscribió un contrato de cuenta de ahorros y de cuenta corriente con su mandante, por lo que, conforme a lo dispuesto en ellos, autorizaba al Banco para cargar en sus cuentas los saldos que adeudare por operaciones con el Banco, sea que éstos provinieran de saldos de tarjetas de créditos o sobregiros, así como comisiones, intereses.
- Que el consumidor se sobregiró en su cuenta corriente y tenía un saldo pendiente de pago al Baco por \$235.35 desde 2010, razón por la cual se le cobró de su cuenta de ahorros un abono al saldo por sobregiro, conforme a lo autorizado por el consumidor; en consecuencia, considera que no existe ningún cobro ilegal ni tampoco un cobro que carezca de justificación en operaciones realizadas por su mandante.

3. Por último, en fecha 08/06/2021, este Tribunal ordenó diligencia para mejor proveer —folio 104—, a través de la cual se requirió a la proveedora presentara la certificación de los movimientos bancarios de la cuenta corriente asignada al número con terminación ***** , con el objetivo de verificar que el saldo pendiente de pago en concepto de sobregiros en la referida cuenta era de \$235.35 a la fecha de aplicación del cobro objeto de reclamo.

Por ello, en fecha 16/06/2021 —folios 108-111— se recibió escrito de la proveedora denunciada, a través de cual, agregaba documentación probatoria de folios 117-123 y manifestaba lo siguiente:

- Que el consumidor denunciante hizo uso del sobregiro objeto de reclamo, en fecha 19/02/2010, mediante la emisión de un cheque por \$342.50 y solo disponía de \$142.86 como saldo a favor, es decir, se sobregiró en un total de \$199.64, saldo que —más los intereses generados al mes de noviembre del año 2010, por un monto de \$35.71— ascendió a un monto total de \$235.35, respecto del cual ya que no realizó ningún abono.
- Que el Banco procedió, en fecha 23/12/2010 con la reclasificación de la cuenta por cobrar a cuenta de orden —bajo el concepto de LIQ. SOB. OCASIONELES, por un monto de \$238.57— conforme a lo establecido en las Normas para el reconocimiento contable de pérdidas en préstamos y cuentas por cobrar de bancos —en sus siglas NCB-012— con el objeto de que no siguieran aumentando los intereses y limitar las reservas de saneamiento.
- Que a partir del 27/08/2011, se reintegra contablemente el saldo negativo por \$0.42, quedando desde entonces la cuenta corriente objeto de reclamo con **saldo contable CERO**, trasladando la cuenta por cobrar de \$235.35 —saldo al 30/11/2010— a cuenta de orden asignada a un número de cuenta diferente a la cuenta corriente objeto de reclamo, el cual del mismo modo termina en ***** , situación que benefició al consumidor ya que no se le cobraron intereses desde diciembre de 2010.

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 44 letra e) de la LPC.

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

1. Original de Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número de cuenta con finalización *****, celebrado entre la proveedora Banco de América Central, S.A. y el señor _____ en fecha 07/10/2019, junto con su respectivo Anexo I —folios 70-77—, en el que constan las siguientes condiciones:

(i) Letra A) del numeral 3. Condiciones Generales del Anexo I denominado Aceptación y autorizaciones expresas relacionadas con el Contrato de Cuenta de Ahorros USD Dólares —folio 72 frente—: *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 pagadas por medio de cargos ó débitos en la (s) cuenta (s) corrientes y/o*

de ahorro 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 ó cualquier saldo que estuviere pendiente de pago como en efectivo a El Banco. Pudiendo además cargar en esas cuentas las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el contrato en mención. El resaltado es nuestro.

2. Fotocopia confrontada de Contrato de Depósito en Cuenta Corriente US Dólares, asignada al número con terminación en ****, celebrado entre la proveedora Banco de América Central, S.A. y el señor en fecha 04/09/2007 —folios 78-86—; en los cuales constan —en síntesis— las siguientes condiciones:

(i) Otras Condiciones del Contrato de Cuenta Corriente, Cláusula XXIX Servicio de Tarjeta de Débito Nacional e Internacional —folio 78 vuelto—, la cual detalla lo siguiente:

- *El Banco podrá entregar al (a los) cuentacorrentista(s) en calidad de depósito, por un plazo que el Banco determine y renovable a opción del mismo, una o varias tarjetas plásticas con banda magnética denominada "Tarjeta de débito", que contendrá un código secreto que el (los) cuentacorrentista(s) puede(n) cambiar a su opción.*
- *Dicha tarjeta le(s) permitirá al (a los) cuentacorrentista(s) el pago de bienes y servicios a terceros que sean adquiridos por parte de este y como consecuencia del uso de la tarjeta, así como también el retiro de efectivo haciendo uso de todos los servicios de cajero automático que el Banco ofrece mediante la red de "cajeros automáticos electrónicos" (...).*
- *Si por razón del algún cargo se produjere un sobregiro en la cuenta corriente, se le aplicarán las normas sobre el pago de intereses y demás condiciones, obligándose a pagar el sobregiro inmediatamente, tanto los depósitos en la cuenta corriente como los pagos por servicios efectuados por medio de los cajeros automáticos electrónicos quedarán sujetos a la verificación del Banco. El resaltado es nuestro.*

(ii) Cláusula XXXV Condiciones Generales —folios 81 frente—, la cual incluye lo siguiente:

- *SEGUNDA: El Cliente autoriza irrevocablemente al Banco para que cuando éste último lo estime necesario ó en caso de incumplimiento del Cliente a alguna de las obligaciones que asume por este contrato, pueda cargar ó debitar en cualquiera de las cuentas corrientes y/o de ahorros o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Cliente en el Banco, sus filiales o en cualquiera de las Sociedades del grupo financiero "BAC/Credomatic Network", las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios varios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, así como también, por cualquier clase de deudas y servicios que tuviese(n) pendientes de pago con el Banco, sus filiales o cualquiera de las Sociedades del grupo financiero "BAC/Credomatic Network".- La presente autorización es aceptada previa y expresamente por el Cliente, durante la vigencia de este contrato ó mientras aún existan saldos pendientes a su cargo y a favor del Banco.- El resaltado es nuestro.*

3. Certificación de estados de cuenta de la cuenta corriente asignada al consumidor bajo el número con terminación ***** emitidos por la Jefe de Depósitos del Banco de América Central, S.A. en fecha 19/10/2021 —folios 88-97 y del 117-120—, correspondientes al período del mes de diciembre del año 2009 a enero del año 2017, en los que se hacen constar, específicamente lo siguientes movimientos bancarios:

- Al 31/12/2009, el consumidor presentaba un saldo negativo de \$201.06.
- El 11/02/2010, recibió una remesa cuenta corriente por \$1,000.00 cantidad de la cual fue debitando hasta quedar con un saldo de \$142.86 en fecha 18/02/2010.
- El 19/02/2010, emitió un cheque bajo la descripción PAGO CHEQUE No. 000000060 por el monto de \$342.50, por lo que inmediatamente reflejó un saldo negativo por la cantidad de \$199.64, el cual, desde tal fecha, comenzó a generar INTERESES LINEA SOBREGIRO hasta la fecha 30/11/2010, acumulando un saldo pendiente de \$235.35.
- El 23/12/2010, se efectuó la LIQ SOB. OCASIONELES 231210 generando un saldo en concepto de crédito por un monto total de \$238.57.
- A partir del 27/08/2011, la cuenta se mantiene con saldo a cero, el cual se continúa reflejando hasta el estado de cuenta con fecha de corte del 01/01/2017 (folio 96).

4. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de Banco de América Central, S.A. —folio 98—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la institución, aparece que el consumidor denunciante, titular de la cuenta corriente con terminación en ***** , presentaba saldos pendientes de pago por un valor de \$235.35.

5. Certificación emitida en fecha 09/11/2020 por el Jefe de la Unidad de Soporte Administrativo de Cobros de Banco de América Central, S.A. —folio 99—, por medio de la cual informa que en los archivos y registros electrónicos que obran en la institución, aparece que al consumidor denunciante —titular de la cuenta de ahorro terminación en número ***** — se le debitó la suma de \$235.35 que adeudaba a la proveedora —al 10/10/2019— por sobregiro en su cuenta corriente objeto de reclamo con terminación en número *****

6. Certificación de movimientos bancarios de la cuenta de ahorro terminación en número ***** —cuyo saldo al 31/08/2019 era \$0.00 y al 07/10/2019 era de \$750.00, en virtud de un **DEPOSITO MIXTO COMPENSADO**— emitido por la Jefe de Depósitos del Banco de América Central, S.A. en fecha 19/10/2020 —folios 100-103—, correspondientes al período de septiembre del año 2019 a octubre del año 2020, en los que se hacen constar, bajo la descripción **280425650 PGO 1-5DCGW9KCOBR**, el cargo efectuado a dicha cuenta por saldo pendiente de pago a la cuenta corriente objeto de reclamo, efectuado en fecha 11/10/2019.

7. Certificación emitida en fecha 11/06/2021 por el Jefe de Calidad y Protección de Banco de América Central, S.A. —folios 121-123—, por medio de la cual informa que en los registros electrónicos y contables que obran en la institución, se encuentra el traslado del saldo deudor de la cuenta corriente objeto de reclamo con terminación ***** a nombre del señor _____ cuyo saldo al 30/11/2010 era de

\$232.35, y que conforme a los artículos 4, 5, 6, 7 y 13 de las Normas NCB-012, la referida cuenta fue reclasificada y trasladado el saldo deudor a la cuenta de orden igual número de terminación, es decir ****_... en fecha 30/12/2010, lo cual comprueba mediante copia adjunta de captura de pantalla de apertura de la referida cuenta de orden, bajo la denominación **SOBREGIROS-CAPITAL**.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por los supuestos cobros indebidos efectuados por parte del Banco América de Central, S.A. de forma directa a la cuenta de ahorro con terminación en número ****_... que posee la misma con la referida proveedora, los cuales no fueron previamente autorizados o solicitados por el mismo, 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”.

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 en efectivo o en cheques para abono a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que el consumidor también contrató con la proveedora “Contrato de Depósito en Cuenta Corriente US DOLARES” asignado al número con terminación en ****_... , el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 1186 del C.Com., también tiene las características del contrato de “Depósito Bancario de Dinero”.

Por otra parte, es necesario referirnos a lo regulado en la Normas para el Reconocimiento Contable de Pérdidas en Préstamos y Cuentas por Cobrar de Bancos, es decir, NCB-012, cuyo objeto según lo consignado en el artículo 1 de la misma es *regular el reconocimiento de pérdidas por eliminación de saldos de préstamos y cuentas por cobrar*.

Aunado a ello, regula lo siguiente:

- Artículo 2: Los préstamos con garantía real que tengan más de veinticuatro meses y *los sin garantía real que tengan más de doce meses sin reportar recuperaciones de capital*, que no se encuentren en proceso de ejecución judicial, deberán reconocerse como pérdida.
- Artículo 6 —Pérdidas en cuentas por cobrar—: Las cuentas por cobrar deberán castigarse totalmente contra las cuentas de resultados, mediante un débito a los gastos no operacionales y un crédito en la cuenta por cobrar.

- Artículo 7 —Registro en cuentas de orden—: El monto de los préstamos castigados más sus correspondientes intereses, asimismo las cuentas por cobrar, deberán representarse en la cuenta de orden “Activos Castigados”, hasta que se logre su recuperación.

Por toda recuperación de activos castigados deberá hacerse la correspondiente disminución en las cuentas de orden.

- Artículo 13: Los castigos regulados en estas Normas *no afectan los derechos del acreedor*, por consiguiente, éste puede continuar las acciones judiciales o extrajudiciales para la recuperación de la deuda; (...).

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor

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 al señor _____, mediante el Contrato de Cuenta de Ahorro asignado al número con terminación ***** a través del cual la proveedora aceptaría cantidades de dinero para ser acreditadas en la Cuenta de Ahorros a favor de la consumidora, quién podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicite, cuyas condiciones constan establecidas a folios 70-77.
- La proveedora Banco de América Central, S.A. también realizó la apertura de un Contrato de Depósito en Cuenta Corriente US DOLARES a nombre del denunciante, el cual se encuentra asignado al número de cuenta con terminación en ***** cuyas condiciones constan de folios 78-86.
- El consumidor *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, sus filiales o en cualquiera de las sociedades del grupo financiero “BAC/Credomatic Network”, las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, impuestos por servicios ó saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, (...), autorización que fue aceptada previa y expresamente por el consumidor, la cual se mantiene durante la vigencia del contrato ó mientras aún existan saldos pendientes a su cargo y a favor de la proveedora, conforme a lo dispuesto en la cláusula XXXV-Condiciones Generales del contrato de folios 78-82.
- El consumidor emitió en fecha 19/02/2010, un cheque por el monto de **\$342.50**, cuando en su cuenta corriente únicamente tenía disponibilidad de fondos por la cantidad de **\$142.86**, situación que generó un saldo pendiente de pago en concepto de **SOBREGIRO por un monto total de \$235.35**, compuesto por

un crédito de \$199.64 más los intereses hasta el 30/11/2010 por \$35.71, conforme a la certificación de folios 88-97 y 98.

- La proveedora Banco de América Central, S.A. reclasificó y saneó la cuenta corriente objeto de reclamo en fecha 30/12/2010, lo cual implicaba la reenumeración de la cuenta, es decir, se trasladó el saldo moroso a cuenta de orden (no cuenta de estado de resultados), lo cual no implicaba un prescripción o condonación de la deuda, conforme a lo consignado en la certificación de folios 121-123.
- La proveedora Banco de América Central, S.A. efectuó un cargo a la cuenta de ahorro del consumidor con terminación en número ***** por un monto total de **\$235.35** en fecha 11/10/2019, conforme a lo estipulado en el **romano VI, letra B, numeral 6** de la presente resolución, validando en la certificación de folios 99-103 que tal débito se efectuó por saldos que estaban pendientes de pago por sobregiro como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el Contrato de Depósito en Cuenta Corriente US DOLARES a nombre del denunciante, el cual se encuentra vinculado a la cuenta con terminación en número *****

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para debitar de la cuenta de ahorro del consumidor, saldos pendientes derivados del saldo adeudado por sobregiro en su cuenta corriente antes relacionada; por lo que, no se determinó la realización de cobros indebidos en los términos planteados.

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 tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco de América Central, S.A., a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 16/06/2021 —folios 108-111—, junto con la documentación que consta agregada de folios 112-123; y téngase por cumplido el requerimiento de información efectuado en resolución de folio 104.
- Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos 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 (...)*”.

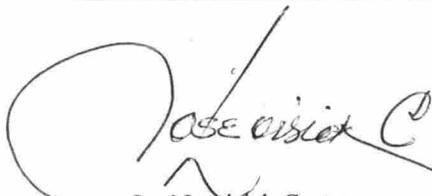
- c) *Absuélvase* a la proveedora Banco de América Central, S.A. de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VII**, letra **B** de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

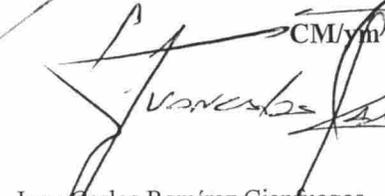
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

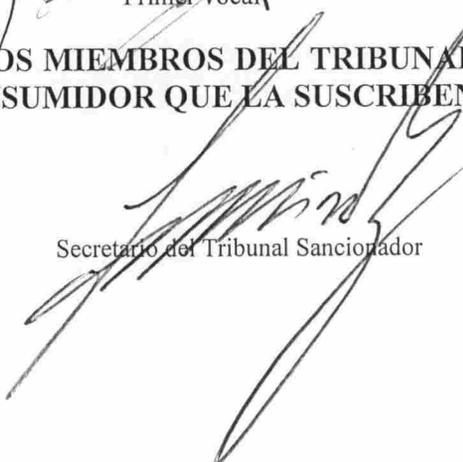
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor


 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.


 Secretario del Tribunal Sancionador