

| | | | |
|---|--------------------------------------|--|---------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADO R | Fecha: 14/12/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador. | Referencia: 57-2021 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | SKY El Salvador, S.A. de C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>La consumidora expuso en su denuncia que: <i>"reclama por incumplimiento de contrato por parte de la empresa proveedora, relacionado con servicio de cable que contrató en fecha 15/10/2019 para 18 meses, es el caso que no le cumplen con el envío de las facturas a la dirección que proporcionó, situación que le ha generado muchos inconvenientes. Señala que le proporcionaron un número de referencia para pagar en Farmacias Económicas, siendo el siguiente: segura que siempre ha realizado los pagos de forma puntual, siendo que el último pago lo realizó en fecha 21/09/2020, pero el servicio está suspendido desde el 01/09/2020 hasta la fecha. Informa que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de cobros, siendo que el último mensaje le fue enviado por _____ del teléfono _____, en fecha 10/11/2020, del despacho jurídico de Sky, en donde le informan que tiene mora de \$643.00, lo cual considera cobro indebido, por lo que solicita que la DC investigue y le resuelvan con base a la LPC, con la baja del servicio sin ningún tipo de cobro"</i>. En ese sentido, el 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 25/01/2021.</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| <p>La consumidora solicitó <i>"que se investigue el caso, y por ende, requiere que la empresa proveedora le resuelva con la baja del servicio de cable relacionado, sin cobro por penalidad, tomando en cuenta los incumplimientos suscitados, ya que no está de acuerdo con el cobro indebido de \$643.00, según mensaje de texto recibido"</i>.</p> | | | |
| IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN. | | | |
| A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 24 LETRA B) DE LA MISMA LEY. | | | |
| <p>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</p> | | | |

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 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

Asimismo, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la 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 que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*.”

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:

En fechas 25/04/2022 y 14/11/2022 —folios 46 y 63—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que la consumidora _____ efectivamente contrató el día 16/10/2019 y paquete de programación familiar y renta de equipo, dicho servicio se facturaba el 16 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir que la consumidora goza del mes de servicio y luego de ese mes debe cancelar el servicio recibido, por un plazo indefinido y con una permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según su contrato \$29.90 (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente \$25.90 (pago oportuno).

Señala que tal como se mencionó, la consumidora adquirió un contrato por 18 meses, el cual tiene dos formas de pago/facturación: el pago oportuno y el precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del período que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos, en este caso, el monto a pagar con precio oportuno el 16 de cada mes era de \$25.90. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación, en este contrato se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$29.90. Es importante hacer mención que estas dos modalidades, se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por el consumidor, estableciendo en el mismo que al firmarlo ella comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos.

Que de igual forma, considera oportuno hacer referencia al estado de cuenta, el cual es útil y pertinente en vista que con el mismo se constata que la consumidora no realiza sus pagos en el tiempo y forma en que se acordó en su contrato; razón por la cual, no se le puede aplicar el beneficio de pago oportuno ya que legalmente le corresponde pagar el precio de lista, de igual forma debe tomar en consideración que a partir del mes de octubre de 2020, comenzó a facturar la asistencia Sky servicio que se encuentra relacionado en el contrato, y que la consumidora aceptó cancelar en su oportunidad.

Finalmente, acota que en conclusión, se puede determinar que el incumplimiento nunca se originó por parte de su representada, sino que fue por parte de la consumidora quien no realizó sus pagos en tiempo y de manera completa según el precio y período de facturación pactado, por tanto en virtud de lo que se establece en el contrato se le suspendió el servicio, por lo que no se dejó de prestar el servicio de forma arbitraria, sino que todo fue una consecuencia que se originó desde el primer incumplimiento por parte de la consumidora. Tampoco se puede decir que su representada ha incumplido con lo que establece el artículo 43 de la LPC, ya que en ningún momento dejó de entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, sino que fue el actuar erróneo por parte de la consumidora al no cancelar las facturas como corresponde.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 han configurado las infracciones consignadas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios para El Salvador y sus anexos, a nombre de la señora _____ (fs. 3 a 12, 52 a 57).
2. Fotocopias confrontadas de recibos de pago en _____ por la cantidad de \$25.90 (fs. 13 y 14).
3. Impresión de mensaje de texto remitido por _____, del despacho jurídico de Sky, en el cual se realiza gestión de cobro por la cantidad de \$643.00 (fs. 20).
4. Impresión de estado de cuenta a nombre del usuario _____, con cuenta número _____ 65 a 67).
5. Impresión de correos electrónicos enviados por la licenciada _____ empleada de _____ a la licenciada _____ de la Defensoría del Consumidor, en los cuales se realiza un informe del caso de la señora _____ (fs. 21 y 22).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 24 LETRA B) DE LA MISMA LEY.

En el caso particular, la consumidora denunciante expuso que reclama por incumplimiento de contrato por parte de la empresa proveedora, relacionado con servicio de cable que contrató en fecha 15/10/2019 para 18 meses, es el caso que no le cumplen con el envío de las facturas a la dirección

que proporcionó, situación que le ha generado muchos inconvenientes. Señala que le proporcionaron un número de referencia para pagar en _____ siendo el siguiente:

Asegura que siempre ha realizado los pagos de forma puntual, siendo que el último pago lo realizó en fecha 21/09/2020, pero el servicio está suspendido desde el 01/09/2020 hasta la fecha.

Al respecto, debe señalarse que de conformidad a lo estipulado en la cláusula denominada "CONTRAPRESTACIÓN" del contrato de prestación de servicios, se establece que: *"en caso de que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este Contrato dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, "SKY" podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender el servicio al "SUSCRIPTOR"; asimismo, esta cláusula indica que "No obstante la suspensión del servicio por falta de pago del "SUSCRIPTOR", "SKY" podrá cobrar íntegramente al "SUSCRIPTOR" el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal, durante todo el tiempo que dure la suspensión y hasta que concluya la vigencia mínima obligatoria del Contrato"*.

Por otra parte, cabe aclarar que en el presente procedimiento administrativo sancionatorio no se ha comprobado por ninguna de las dos partes, los extremos relativos al envío o no de las facturas del servicio contratado a la dirección proporcionada por la consumidora, a pesar de que la proveedora afirma que en la pantalla de su televisor la consumidora puede observar los estados de cuenta que factura mensualmente, y agrega que, independientemente de lo anterior, la usuaria puede llamar al área de servicio al cliente para saber los montos a pagar. Lo que, si se ha acreditado, es que la proveedora denunciada le proporcionó a la consumidora un número de referencia de su cuenta para que pagara en las _____ situación que puede observarse que así fue realizada en algunos meses en los _____ de dichas farmacias, tal como consta en los recibos de pago agregados a folios 13 y 14 del expediente.

Aunado a lo anterior, de los estados de cuenta impresos que constan a fs. 21 y 22, se advierte que la consumidora no paga de forma correcta, ya que en algunos meses realiza los pagos de forma incompleta, lo que genera una acumulación de facturas, y por ende, ocasiona que existan saldos pendientes en la cuenta de la referida consumidora, lo cual de conformidad al contrato suscrito, deviene en la suspensión del servicio al suscriptor, el cual no puede ser reactivado hasta que el usuario cancele los saldos pendientes.

En el presente caso, la proveedora señala que la cuenta de la consumidora fue activada el día 16/10/2019, siendo su fecha de corte el día 16 de cada mes, habiendo sido suspendida la señal del servicio por falta de pago el día 18/09/2020, y la consumidora realizó el último pago en fecha

19/09/2020 por la cantidad de \$25.90, el cual se observa que fue un pago incompleto; razón por la cual, la cuenta se encontraba suspendida por falta de pago, faltando varios meses del plazo contratado y teniendo un saldo pendiente por la cantidad de \$85.94.

En ese sentido, cabe aclarar que la proveedora realizó el bloqueo de la señal de televisión por suscripción, debido a los problemas de pago que tuvo la señora [redacted] lo cual generó que su cuenta entrara en mora. Y es que, la misma consumidora señaló en su denuncia que no le cumplieron con el envío de las facturas a la dirección proporcionada, situación que le generó muchos inconvenientes; sin embargo, la proveedora ha afirmado que en la pantalla de su televisor la consumidora puede observar los estados de cuenta que factura mensualmente, y agrega que, independientemente de lo anterior, la usuaria puede llamar al área de servicio al cliente para saber los montos a pagar, por lo que este Tribunal estima que la consumidora ha tenido otras formas para tener conocimiento de los saldos adeudados en la cuenta, por lo que no puede atribuir su falta de pago o la realización de pagos incompletos, al hecho de no recibir las facturas en la dirección proporcionada (situación que como se mencionó anteriormente, no ha sido comprobada por ninguna de las dos partes, por lo que no puede tenerse por cierta).

Por tanto, puede concluirse que, en el presente caso, no existe un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento, que el servicio de televisión por suscripción fue suspendido a la señora

debido a la falta de pago de las cuotas de dicho servicio, situación que generó que la cuenta cayera en mora; consecuentemente, resulta procedente absolver a SKY El Salvador, S.A. de C.V. del supuesto tipificado en el artículo 43 letra e) de la LPC, referido al incumplimiento de no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

En relación a la infracción por la realización de cobros indebidos, la consumidora informa que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de cobros, siendo que el último mensaje le fue enviado del teléfono [redacted] fecha 10/11/2020, del despacho jurídico de Sky, en donde le informan que tiene mora de \$643.00, lo cual considera cobro indebido, por lo que solicita que la DC investigue y le resuelvan con base a la LPC, con la baja del servicio sin ningún tipo de cobro.

Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora [redacted] 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 advierte que la señora

, reflejó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato de prestación de servicios suscrito, tal como consta en las impresiones de los estados de cuenta (fs. 21 y 22), mediante las cuales se refleja que algunos pagos no siempre fueron efectuados en la fecha que correspondía conforme a lo pactado en el contrato, e incluso hubieron meses en los cuales algunos pagos se realizaron de forma incompleta —**Cláusulas III) CONTRAPRESTACIÓN y VI) FORMA DE PAGO**—, es decir, los días DIECISEIS de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo del contrato, con un plazo mínimo pactado de 18 meses y por un precio de lista de \$29.90 mensuales, con pago oportuno de \$25.90.

En el presente caso, cabe señalar que de la documentación agregada al expediente no se advierten irregularidades en los cobros realizados por la proveedora, en concepto de prestación del servicio de televisión por suscripción, ya que los cobros tienen su respaldo legal previo en la relación contractual entre la consumidora y la sociedad denunciada, los cuales obedecen a la contraprestación de dicho servicio.

Por otra parte, se advierte que el monto de \$643.00 señalado por la consumidora en su denuncia, y que aduce le están cobrando por parte de la señora del despacho jurídico de Sky, en concepto de mora, no puede considerarse como un cobro formal realizado por la proveedora denunciada, ya que se encuentra amparado en un mensaje de texto enviado desde un teléfono celular, por una persona que no ha sido debidamente identificada como empleada autorizada por la proveedora para realizar ese tipo de cobro, por lo que este Tribunal no puede darle valor probatorio a la impresión de dicho mensaje de texto. Aunado a lo anterior, tal como consta en los cruces de correos electrónicos entre la proveedora y la Defensoría del Consumidor se establece que el saldo pendiente en la cuenta de la consumidora asciende a la cantidad de \$85.94.

Por tanto, ha quedado demostrado mediante la documentación agregada al expediente sancionatorio, que los cobros realizados por la proveedora denunciada no son indebidos, en virtud de lo anteriormente relacionado; además, debe aclararse que a la fecha de interposición de la denuncia por parte de la consumidora, no se había cumplido con el plazo pactado en el contrato, por lo cual no se podía realizar la terminación del contrato sin penalidad; en consecuencia, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una

infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional –v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003– se define como: “La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *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: 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 ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”; por ello, se estima procedente **absolver** a SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 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.**

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; 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado licenciado así como la documentación que con el mismo anexa (folios 63-67).

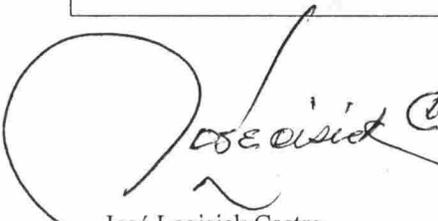
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, con base a lo establecido en el literal A. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 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 (...)*”, con base a lo establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- d) *Notifíquese.*

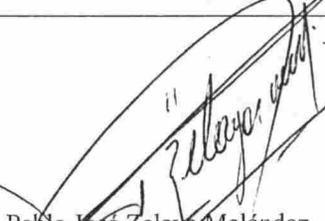
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

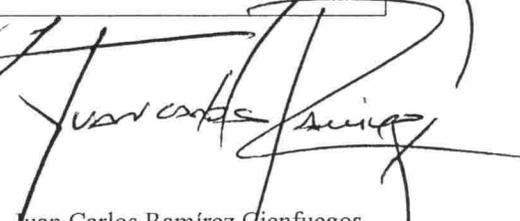
| | |
|--|---|
| Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración | Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. |
|--|---|

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

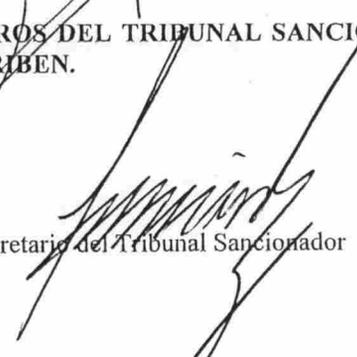

 José Leoisick Castro
 Presidente


 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.

OG/MIP


 Secretario del Tribunal Sancionador