

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/02/23 Hora: 12:03 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1097-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		Banco de América Central, S.A.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 19/06/19, el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1 y 2— en la cual expuso: que en fecha 27/08/18, aperturó una cuenta de ahorro con número de referencia _____ terminación _____ onde se le deposita el pago que _____ le realiza por el servicio que presta a dicha compañía. Es el caso que en fecha 12/04/19, le emitió una nota la proveedora denunciada, donde le estaba informando que su cuenta de ahorro a partir del día 17/05/19 será cerrada, debido a políticas internas de carácter corporativo, y que el grupo financiero se ampara en lo dispuesto en la cláusula XI, condiciones generales, sección tercera del contrato de cuenta de ahorro, y que podía pasar a una de las agencias a retirar el cheque por la cantidad total en su cuenta de ahorro. Manifiesta que se presentó al banco días después a solicitar información del motivo de bloqueo de su cuenta de ahorro, pero le explicaron que no podían darle información, ni abrirle otra cuenta porque aparecía en “Rojo”, no estando conforme con la negativa de la proveedora, presentó una carta en fecha 11/06/19, dirigida a la Fiscalía General de la Republica, Unidad Especializada contra El Lavado de Dinero de Activos, donde solicitaba información si estaba siendo investigado por esa Unidad, la cual responde bajo el caso referencia 08-SU-VECLA-2019, que con base a los artículos 1,2,3,5,6, 11 y 13 del Código Procesal Penal, se resuelve que no existe expediente activo o fenecido en contra del consumidor, nota que fue firmada y sellada por la Unidad en comentario. El consumidor presentó dicha resolución de la FGR a la proveedora y una carta del empleador _____, donde hace mención que, si trabaja para dicha empresa, pero aun con dicha documentación, expone que la proveedora no le quiso hacer efectiva la devolución del dinero, ni activarle la cuenta de ahorro.</p> <p>En fecha 20/06/19, 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 (fs. 9-14), posteriormente en fecha 12/07/19 —folio 15—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias. No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 30).</p>			

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 22/08/19.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“(…) La pretensión del consumidor radica en que se justifique en legal forma el porqué del bloqueo de su cuenta de ahorro con número de referencia terminación le sea activada nuevamente, haciéndole el reintegro del dinero por la cantidad de \$2,721.00 dólares, ya que considera un incumplimiento de contrato”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 33 y 34—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*, relacionado con el derecho de todo consumidor consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley que establece: *“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*, y en relación al artículo 24 de la misma ley, el cual estipula: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes”*.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y

determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según 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, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e 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 12/05/22 —folios 38 y 39— se recibió escrito firmado por el licenciado anexos (fs. 40-44) en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco de América Central, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 33 y 34), manifestando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley, el contrato suscrito y el aviso recibido, en su escrito ofrece prueba documental.

2. Mediante resolución de fecha 28/07/22 —folios 45 y 46— se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

3. En ese orden, mediante el escrito de fecha 26/08/22 —folios 50-56—, el referido apoderado de la proveedora Banco de América Central, S.A., 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 57-73.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que por medio de su escrito pretende probar la caducidad del procedimiento y hace una breve reseña sobre la tramitación del mismo, citando jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, haciendo referencia a los artículos 63 numeral 3° y 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos, y además los artículos 109, 143 letra d) y 144 de la Ley de Protección al Consumidor.

- Que el denunciante celebró un contrato de apertura de cuenta de ahorro con su poderdante en fecha 27/08/18, mismo que agrega en su escrito y con el que se pretende probar que dichos contratos se rigen por medio de las disposiciones del Código de Comercio, mediante las cuales cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato —cláusula XXIII, condiciones generales, primera—, previo aviso a la parte contraria con 30 días de anticipación y cita los artículos 1221 y 1195 de la citada normativa. También hace referencia a la cláusula IV del contrato de cuenta de ahorro, en la cual el banco podrá dar por terminado dicho contrato cuando el ahorrante incurra en situaciones como la que describe la letra f) *“por efectuar actividades u operaciones que incremente los riesgos del banco o le afecten su imagen, prestigio o patrimonio; g) por participar directa o indirectamente en actividades ilegales”*, por consiguiente, alega que existen razones legales establecidas en el Código de Comercio que permiten

terminar el contrato por cualquiera de las partes y además razones contractuales que permiten su terminación, no habiendo incumplimiento al contrato ni a la ley.

- El apoderado de la denunciada presenta certificación extendida en fecha 17/05/22, del estado de la cuenta de ahorro referencia con terminación nombre del consumidor, por medio del cual se prueban los movimientos de depósitos y retiros, desde la apertura hasta el cierre de la misma; alega que su poderdante no le cobró nada en forma indebida, ni se apropió de ningún recurso de él.

- Manifiesta también que su poderdante se rige bajo las normas emitidas por el Banco Central de Reserva, especialmente la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo —NRP-08—, exactamente en el artículo 3 letra z), el cual estipula: *Son los riesgos a través de los cuales se materializan los riesgos de LD/FT, estos son: reputacional, legal, operativo y contagio (...)*”, en relación al artículo 6 inciso segundo de la misma normativa el cual estipula: *La alta gerencia es responsable de asignar los recursos y velar porque se implemente adecuadamente la gestión de los riesgos de LD/FT (...)*”; además del instructivo NPB-47 que los bancos deben cumplir, para la gestión integral de riesgos de las entidades financieras, entre ellos el riesgo reputacional antes mencionado.

- El apoderado de la denunciada alega que se tuvo conocimiento por parte de la Fiscalía General de la Republica de un listado de personas procesadas o condenadas conforme a la Ley Especial contra Actos de Terrorismos suministrada a su poderdante en fecha 29/01/19 (oficio 082-UFI-2019), fue sobre la base de ese aviso que su poderdante analizó la presencia del seños en ese listado, quien a su vez tenía relación de cuenta de ahorro con su poderdante; es por esa razón que su poderdante decidió en abril del 2019 cerrar la cuenta de ahorro del consumidor, evitar riesgos reputaciones y que el banco no fuere la entidad donde personas involucradas en actividades ilícitas guarden sus dineros mal habidos. Finalmente, en su escrito presenta informe sobre precedentes de riesgos reputacionales.

Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la caducidad del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la fase de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución.

En virtud que todos los demás argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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”* (resaltados son propios).

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”* (resaltados son propios).

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 43 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia y original del contrato de cuenta de ahorros número _____ y anexos, celebrado entre la proveedora y el denunciante (fs.65-73).

2. Certificación de fecha 17/05/22, extendida por el señor Coordinador Operativo y Procesos de la proveedora Banco de América Central, S.A., del estado de la cuenta de ahorros a nombre del consumidor desde el día 27/08/18 hasta el 20/05/19 (fs.57-64).

3. Carta emitida por la proveedora Banco de América Central, S.A., de fecha 15/04/19, en donde le informan al consumidor el cierre de su cuenta de ahorro (fs.5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la infracción denunciada por el consumidor, en principio es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; así para la configuración del incumplimiento del contrato como conducta constitutiva de infracción se exige, entre sus elementos del tipo, que el bien o servicio no haya sido entregado en los términos contratados, en otras palabras habrá incumplimiento de contrato cuando las obligaciones no se presente en el tiempo y forma convenidos.

El consumidor adujo en su denuncia que la proveedora le emitió una nota donde le estaba informando que su cuenta de ahorro a partir de fecha 17/05/19 sería cerrada, debido a políticas internas de carácter corporativo del grupo financiero.

Por su parte el apoderado de la proveedora, señaló que su poderdante tuvo conocimiento de un listado de personas procesadas o condenadas conforme a la Ley Especial contra Actos de Terrorismo, suministrada por la Fiscalía General de la República, en fecha 29/04/19 —oficio 082-UIF-2019—, y en su condición de banco debe colaborar con las autoridades nacionales en la prevención de delitos graves, agregó que los contratos de cuenta de ahorro se rigen por las disposiciones del Código de Comercio, mediante las cuales cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato, con aviso anticipado de 30 días. Así mismo en la cláusula IV del contrato de ahorro queda estipulado que *el Banco podrá dar por terminado el presente contrato cuando el ahorrante incurra en cualquiera de las situaciones siguientes: f) Por efectuar actividades u operaciones que incrementen los riesgos del Banco o le afecten su imagen, prestigio o patrimonio y g) Por participar directa o indirectamente en actividades ilegales.* Por tal razón la proveedora procedió al cierre de la cuenta de ahorro número [redacted] nombre del consumidor, no obstante, la proveedora le manifestó que los fondos los podía retirar de su cuenta en cualquier momento.

Con tal antecedente, es preciso determinar si, en este caso específico, la razón aducida por el banco se encuentra o no basada en condiciones objetivas que afecten los intereses del banco, o si responden a una mera arbitrariedad de la institución bancaria.

Para tal efecto, debe considerarse que el Banco aduce como factor de riesgo o posible elemento originario de un daño a la imagen, los procesos judiciales que se instruyen al cuentahabiente, lo cual se ha corroborado a través de la prueba documental incorporada. El argumento central es que ante las conductas ilícitas atribuidas al denunciante podían ocurrir diversos hechos, como problemas que afecten el prestigio, seriedad y seguridad del Banco frente a los clientes, entre otros.

Previo a considerar la causal específica aludida por la institución bancaria, es conveniente reflexionar sobre la importancia que tiene el riesgo y su consideración en la actividad bancaria. Entendiendo el riesgo

en su acepción común; es decir, la contingencia de un daño ó también la posibilidad de ocurrencia de un perjuicio.

Es de general conocimiento que la actividad bancaria tiene inmersos una cantidad de riesgos que deben ser evaluados por aquéllos en cuyas manos se encuentra la consecución, establecimiento, continuación o finalización de una relación crediticia entre la entidad financiera y el cliente; pues de la correcta o incorrecta valoración de dichos riesgos, así como de las acciones y/o medidas que la institución bancaria tome respecto a éstos, depende en mucho el éxito de la gestión bancaria.

Es claro que el riesgo es una constante en el que hacer bancario, como ha reconocido la doctrina "*es una contingencia o proximidad de un daño, de modo que se corre el riesgo siempre que una cosa está expuesta a perderse, deteriorarse o a no verificarse, de donde el riesgo está presente en toda la actividad bancaria*". Carlos Gilberto Villegas. "Las Garantías del Crédito", Tomo I, página 9, 2ª Edición, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1998.

Al analizar la estimación del riesgo bancario no podemos olvidar que un banco es un tipo muy especial de empresa, en la que se capta dinero del público, el cual es dado en préstamos —conjuntamente con recursos propios de la entidad— a terceros, quienes pagan intereses por el uso del dinero; así, usualmente los recursos con los que un banco genera sus ingresos son, en parte propios (patrimonio o capital), y mayoritariamente ajenos (depósitos del público). Por ello, dado que la mayoría del dinero que un banco administra no le pertenece, la gestión bancaria requiere un proceso constante de evaluación y medición de los riesgos a los que se exponen los recursos de los depositantes en las operaciones de la entidad.

Frente a la detección de un riesgo o de una situación que pueda perjudicar patrimonialmente a la institución, un banco puede desplegar, típicamente, cualquiera de las siguientes conductas: asumir el riesgo, evitar el riesgo, mitigar el riesgo o trasladar el riesgo.

Un Banco asume el riesgo cuando está dispuesto a realizar la operación bancaria y es su patrimonio el que soportará las eventuales pérdidas si esa operación resulta no exitosa. Esa situación se dará, por ejemplo, por el resultado de un crédito que resulta incobrable por imposibilidad de pago del deudor. En este evento el banco tendrá que asumir la pérdida de dicho crédito incobrable y afectará su estado patrimonial; sin embargo, una institución bancaria también puede evitar un riesgo cuando no está dispuesto a correr con tales riesgos y, por tanto, se abstiene de realizar la operación. Por ejemplo, no otorga un crédito o no realiza un determinado negocio.

La institución financiera evita el riesgo, cuando realizando la operación despliega los controles y cuidados necesarios para evitar que el riesgo se haga efectivo. Esto es, por ejemplo, lo que hace la banca para no ser instrumento de las organizaciones criminales que realizan operaciones de lavado de dinero. En estos casos, la banca pone en movimiento una serie de metodologías, herramientas y controles para conocer su cliente y sus operaciones, y así evitar verse involucrado en dicho riesgo.

Un riesgo es trasladado cuando el banco no está dispuesto asumir con su patrimonio los resultados de un siniestro que podrían ser catastróficos. Esto se da por ejemplo, cuando el Banco traslada a una compañía aseguradora los riesgos relacionados con los fraudes de sus funcionarios o los riesgos de incendio y terremoto de sus instalaciones. En estos casos, el banquero traslada esos riesgos a la compañía aseguradora a cambio del pago de la correspondiente prima.

Entre los riesgos que una entidad financiera puede enfrentar, se encuentra precisamente, el riesgo reputacional, que puede definirse como la posibilidad de pérdida debido a que publicidad negativa respecto de la institución y sus prácticas de negocios, cierta o no, cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales o incluso una fuga de capitales que ocasione graves perjuicios patrimoniales y comprometa el giro de las actividades financieras de la entidad. Es conocido que uno de los pilares que sustentan la estabilidad de una institución financiera es la credibilidad y confianza del público en la misma. La pérdida de esta confianza de los depositantes, puede causar un perjuicio grave en la institución financiera.

En el caso en particular la razón principal en la que el banco respalda su actuación es precisamente la posible vinculación del cuentahabiente con algún tipo de delito. Así, el apoderado de la denunciada justifica su actuación aduciendo, como ya se mencionó, que tenía como fin proteger a su poderdante — Banco— y sus demás clientes, ya que dicha situación podía traer problemas de imagen para el Banco.

En conclusión del análisis de todos los argumentos expuestos y elementos probatorios que se encuentran incorporados en el presente expediente, para el caso en concreto no es posible acreditar la comisión de la infracción imputada a la proveedora, pues si bien es cierto consta resolución emitida por la Unidad Especializada contra el Lavado de Activos de la Fiscalía General de la Republica (fs.7), extendida al señor [redacted] en la que asegura que dicha unidad no tiene proceso de investigación pendientes ni fenecidos contra el consumidor; pero dicho documento no es suficiente para determinar si en otra unidad de dicha institución se llevaban a cabo investigaciones contra el señor [redacted] por los motivos que fueren. Aunado a lo anterior, tampoco consta agregado al presente expediente el oficio número 082-UF1-2019, del cual hace mención la proveedora, y en el que ha sustentado el motivo del cierre de la cuenta de ahorro del señor [redacted]. Consecuentemente, este Tribunal no cuenta con los elementos probatorios suficientes para acreditar si los hechos denunciados constituyeron una arbitrariedad unilateral por parte de la proveedora, que configure la conducta descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC. De ahí que, no es procedente la imposición de sanción alguna, en los marcos de dicha ley.

En esta línea argumentativa, la 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*” (resaltados son propios).

En concordancia con lo anterior, no consta prueba que permita atribuirle a la proveedora una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 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**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco de América Central, S.A., a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 26/08/22 — folios 50-56—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 57-73.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”, en relación con los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Banco de América Central, S.A., de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

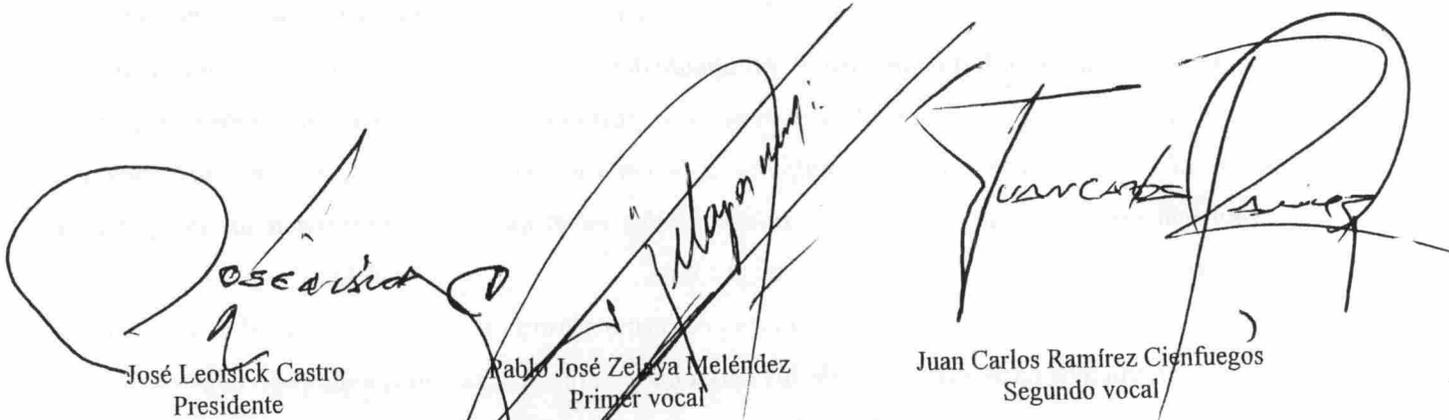
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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



Handwritten signatures of the Tribunal members: José Leonsick Castro, Pablo José Zelaya Meléndez, and Juan Carlos Ramírez Cienfuegos.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

EV/MP



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador