

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/03/2023 Hora: 08:54 Lugar: San Salvador	Referencia: 2250-19 ACUM
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1. 2.		
Proveedora denunciada:	SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>Los consumidores interpusieron sus denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fechas 31/07/2019 y 28/08/2019, en su orden, contra la proveedora SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A. en la que manifestaron en síntesis lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El consumidor señor _____, manifiesta que obtuvo un crédito rotativo con la proveedora, por el que cancelaba mensual \$163.00 dólares, el cual se desglosa entre interés y capital pero es el caso que se atrasó en dos cuotas las que consisten en abril y mayo de 2019 y en fecha 25/05/2019 se presentó en oficinas de la proveedora a solicitar un estado de cuenta en el cual el saldo de cancelación total era de \$3,612.32 dólares, por lo tanto en fecha 10/06/2019, canceló un total de \$3,440.09 dólares, restando un total de \$172.23 dólares, siendo así que en fecha 11/06/2019 pagó \$265.00 dólares, cancelación aproximada que realizó en razón de que la proveedora le dijo que con ese monto le entregarían el finiquito. Asimismo, manifiesta que se siente disconforme con el cobro indebido ya que ha cancelado \$92.77 dólares, adicionales.• En la segunda denuncia acumulada, el denunciante señor _____, expone que la proveedora ha realizado gestiones de cobro inadecuadas e inoportunas ya que lo han acosado vía telefónica a él, a sus familiares y amigos. Le manifiestan que adeuda la cantidad de \$695.80 dólares los cuales según ellos \$400.00 dólares son en concepto de comisión por desembolso a una tasa del 8% de \$5,000.00 dólares y lo demás son intereses de dicha comisión y luego lo fueron capitalizando hasta llegar a \$503.24 dólares. Aclara que en repetidas ocasiones se le informó a la ejecutiva que no le interesaba los \$5,000.00 que le habían ofrecido, a pesar de ello se insistió en que tomara el crédito y le realizaron un depósito contra de su voluntad ya que manifestó que no quería el dinero por tener una alta comisión e intereses. Manifiesta que realizó el reintegro del depósito el mismo día, es decir el día 29/01/2019, además de notificar de la			

transacción efectuada para que se le revirtiera cualquier pago, lo cual a la fecha se le sigue acumulando.

Según los consumidores los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor vigente al momento de los hechos – LPC-, que prescribe: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”*, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: *“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. Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)”*.

Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que los expedientes fue certificados a este Tribunal en atención a lo regulado en los artículos 143 letra c) y 112, ambos de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas y ocho minutos del día 07/07/2022 (fs. 104-106) la cual fue notificada a la denunciada en fecha 18/07/2022.

III. PRETENSIONES PARTICULARES

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciante se exponen a continuación:

1. El señor solicitó: *“(...) 1-Copia del contrato, 2- Histórico de pagos actualizado, 3- Revisión de la cuenta, para determinar si existe cobro indebido y 4- De existir cobro indebido solicita, la devolución, reintegro, abono o ajuste en la cuenta de lo pagado de más, según artículo 4 c), 7 h), 18 c) y 44 e) de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

2. El señor solicitó: *“(...) que cesen las gestiones de cobros difamatorias e injuriantes por parte del proveedor, además solicita el consumidor que se le proporcione la información clara y precisa sobre su caso ya que no se le explicó al consumidor nada sobre la reversión del depósito. Base legal: artículos 18 literal f), 44 literal e), 19 literal g), 42 literal g) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*; en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”*; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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

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

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

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca*

como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

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 denunciada, pues en resolución de fs. 104-106 se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual les fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 18/07/2022, según acta de fs. 107.

Posteriormente, en fecha 29/07/2022, se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora (folios 114-117), y con el cual agrega la documentación de folios 118-136, la proveedora contestó la denuncia en sentido negativo, presentó argumentos de fondo y ofertó medios probatorios. Mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos del día 13/09/2022 (fs. 137-138) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 23/09/2022 (fs. 144).

El día 05/10/2022 se recibió escrito (fs.146-149), suscrito por el licenciado donde ratificó los argumentos de fondo del escrito anterior.

En los citados escritos, la proveedora expone sus argumentos de fondo, comunes a las denuncias, consistentes en que no comparte las apreciaciones hechas por los denunciantes, pues a su juicio los cobros efectuados a los consumidores son legales, están amparados en los contratos suscritos con los consumidores y que dichos contratos se encuentran debidamente depositados en

la Superintendencia del Sistema Financiero –en adelante SSF-, quien resolvió sobre su depósito previa revisión y consulta con la Defensoría del Consumidor, misma entidad que ahora anota que es cobro indebido, señala que entre las cláusulas de dicho contrato autorizado, se encuentra la cláusula del cobro de la comisión aludida y que es el mismo contrato agregado al presente proceso dentro del expediente remitido, por lo tanto considera que es contradictorio que en esta instancia se pretenda sancionar a su poderdante sobre el cobro de una comisión que la misma Defensoría del Consumidor aprobó en su momento.

Al respecto es pertinente aclarar que el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” (el resaltado es propio), como se podrá apreciar el citado artículo regula dos conductas típicas distintas, el argumento de defensa del licenciado en relación a introducir cláusulas abusivas en los contratos en relación al art. 22 de la LPC, por tanto que un contrato se encuentre depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero y en la Defensoría del Consumidor, podría ser indicio que no contiene cláusulas que se puedan considerar abusivas, pero en ningún momento implicará que la proveedora no pueda incurrir en otras conductas contrarias a la LPC, ni mucho menos que este Tribunal Sancionador se pueda considerar inhibido de conocer respecto de controversias suscitadas por dichos contratos.

Finalmente, que una comisión se encuentre autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, no implica que no pueda ser contraria al Art. 12-A de la LPC, ello en razón que por ministerio de ley por la naturaleza de las instituciones, la SSF y la DC tutelan diferentes derechos y obligaciones.

Finalmente, la proveedora reitera en sus intervenciones, el argumento que el presente procedimiento al momento de iniciarse ya se encontraba *caducado* (sic), al respecto se le informa que se esté a lo resuelto en la resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos del día 13/09/2022.

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 propios).

Dicho esto, el art. 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 propios).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha

configurado la infracción señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC –por realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor–.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

a) fotocopias de contrato de apertura de crédito rotativo (fs.14-17) con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

b) Fotocopia de comprobantes de pago (fs.4-5 y 63), con la que se acredita la relación de consumo entre los denunciantes y la proveedora y la frecuencia de los pagos realizados por los consumidores.

c) Fotocopia de estados de cuenta emitido por la proveedora (fs. 3 y 62), en los que se registra los pagos de los consumidores con la entidad financiera denunciada.

d) Fotocopia de contratos de adhesión (fs. 130-136), con la que se acredita el respectivo depósito de los mismos en el ente regulador.

Adicionalmente, consta agregada en el expediente, la siguiente documentación que no fue sujeta a valoración probatoria:

Reconstrucción de crédito realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, debido a que en la misma no se incorporó la comisión por la gestión de cobro (fs. 20-30) y en el segundo caso no se realizó reconstrucción de crédito y que dichas omisiones hacen que carezcan de certeza. Es importante anotar que, en cuanto a tal aspecto, se ahondará más en el apartado siguiente de esta resolución.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el posible cometimiento de la infracción muy grave 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 con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”*.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

a) La existencia de una obligación de pago de parte de los señores

y _____, para con la proveedora **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A. consistente en un financiamiento:** Tal obligación de pago tiene su origen en las fotocopias de contrato de apertura de crédito rotativo (fs. 14-17) comprobantes de pago y comprobante de ingreso de dinero (fs. 4-5 y 63).

b) El comportamiento de pago de los consumidores denunciantes: específicamente, al contrastar el estado de cuenta agregado por los consumidores (fs. 3 y 62), se advierte una tendencia constante, de efectuar los abonos en fechas diferentes al día acordado de pago, en contraposición de la fecha de pago estipulada en los documentos base de la obligación contractual, es decir, se ha comprobado **que los denunciantes incumplieron de forma reiterada las fechas de pago fijada**, y ello se traduce, en una mayor aplicación de interés convencional y una menor amortización de capital en cada abono efectuado, derivada de los días transcurridos entre la fecha límite de pago y la fecha de los abonos, aun cuando los pagos enterados por los consumidores superen la cuota mínima establecida, esto sin perjuicio de la posible aplicación de la comisión por gestión de cobro a la que da lugar tal conducta.

Ahora bien, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A.**, la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)”*, esto, debido a que una de las denuncias acumuladas si contenía reconstrucción de crédito y en la otra denuncia el CSC omitió dicho medio probatorio, adicionalmente en la denuncia que contiene reconstrucción, el escenario crediticio recreado no consideró que las condiciones contractuales de los créditos estipulaba desde su otorgamiento, la posibilidad de diversas comisiones; por lo tanto, las conclusiones de tal informe dan cuenta de un posible cobro indebido, al identificar la existencia de diversas diferencias que resultan de aplicar todos los pagos efectuados hasta su fecha de emisión, excluyendo algunas

comisiones, como se manifestó expresamente en la conclusión del documento. En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia de la obligación, pero no así la ausencia de legitimidad del cobro, según las consideraciones que se expondrán posteriormente.

En ese sentido, la referida reconstrucción expuso en su apartado conclusivo: “(...) *Por lo anterior se determina un posible cobro indebido del proveedor hacia el consumidor (...)*”. No obstante, como se analizó en párrafos precedentes, el contrato celebrado entre la sociedad proveedora y los consumidores, permite deducir claramente que ello se debe a la no valoración de la comisión por desembolso, la cual posiblemente conforme al art. 44 letra d) de la LPC, constituyese un cobro indebido de comisiones en contravención a la LPC, no obstante sobre la base de principios de seguridad jurídica, congruencia, legalidad, tipicidad y derecho del administrado a una decisión fundada, siendo que el presente procedimiento administrativo sancionador se tramitó sobre la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en lo referente a cobros indebidos, este Tribunal no podrá pronunciarse respecto de otra infracción.

Debido a lo anterior, la reconstrucción del crédito que suscitó una de las denuncias en análisis no pudo ser objeto de valoración, pues no consideró objetivamente en su estructura la aplicación de las amortizaciones a partir de la eliminación de comisiones, lo cual la excluye de su valoración.

En conclusión, las afirmaciones de los denunciantes relativas a que la denunciada les ha realizado cobros indebidos, no fueron comprobadas en el procedimiento, y consiguientemente, fueron desestimadas por este Tribunal.

Habida cuenta del razonamiento previo, aun cuando la naturaleza de las cláusulas que suscitan la comisión por desembolso podría ser cuestionable, por poseer de alguna forma un carácter abusivo, ello no puede ser objeto de valoración en este procedimiento en respeto de los principios anteriormente enunciados, que rigen el Derecho administrativo sancionatorio. Así también, se probó en el procedimiento que el cobro del saldo adeudado, que según la percepción de los consumidores resulta ilegítimo, tiene su razón de ser, entre otros aspectos, por no realizar los pagos en tiempo y en forma, puesto que esta conducta origina una menor amortización de capital en el tiempo, situación que encuentra su raíz en la irregularidad en las fechas de pago por parte de los consumidores, lo cual sí se comprobó documentalmente.

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 inculcado 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 consecuencia, en los términos planteados por los denunciantes, este Tribunal no identificó la existencia de cobros indebidos, siendo procedente *absolver* a SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A. por el supuesto cometimiento de la infracción antes referida.

VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144, 167 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por recibido* el escrito y la documentación presentada por el licenciado quien actúa en calidad de apoderado general judicial de SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A., la cual consta de fs. 146-149.

- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación 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 las razones expuestas en el romano VII, de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIVALORES, S.A., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII, de la presente resolución.
- d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

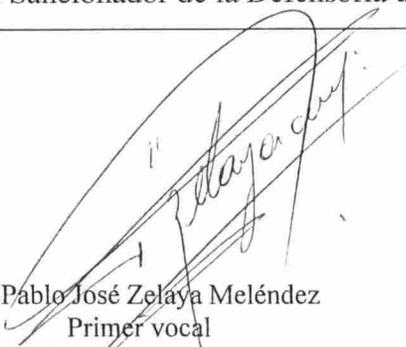
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

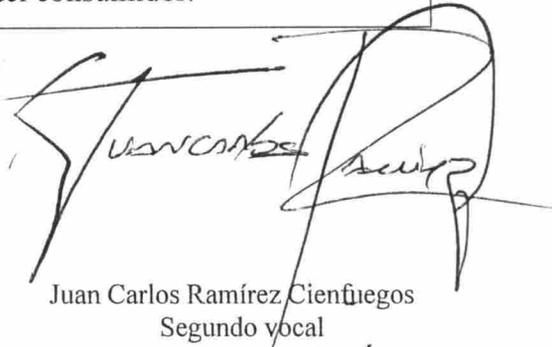
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.

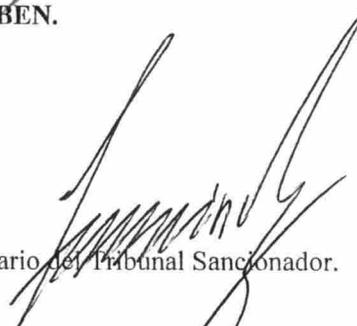

José Leosick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/MP


Secretario del Tribunal Sancionador.