

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 09/08/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1180-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 09/03/2020, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>"tiene con el proveedor una cuenta de ahorros, donde le cancelan su pensión. El 12/12/2019 fecha en que le fue depositada su pensión, le debitaron indebidamente la cantidad de \$400.00, transacción que no reconoce. Reclamó al proveedor en fecha 20/02/2020, prometiéndole dar resolución en 5 días hábiles. Efectivamente la resolvieron, pero la respuesta fue negativa"</i>.</p> <p>El día 09/03/2020 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. 5-6), a lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 14).</p> <p>El 28/10/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 30/10/2020 —fs. 16—, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes, conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación tal como consta a fs. 26, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 12/11/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó que <i>"el proveedor le habilite de inmediato la cantidad debitada indebidamente de su cuenta de ahorros \$400.00. Artículos 44 literal e) y 18 literal c), 19 literales e), g), 42 literal g), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 29 y 30—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por <i>no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>. en relación al artículo 24 de la misma ley, el cual estipula: <i>"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes"</i>.</p>			

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 c) 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

1. 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:

2. En fecha 02/12/2022 —folios 33 y 41— se recibió escrito firmado por la licenciada y anexos (fs. 42-53) en su calidad de apoderada general judicial de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 29 y 30), manifestando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley y como estrategia de defensa argumento:

La referida profesional alega —en síntesis— que del análisis de la documentación que consta en el expediente administrativo sancionador no se advierte alguna inexactitud en la prestación del servicio brindado al consumidor que pudiera considerarse contrario a la LPC, careciendo de indicios que sustenten

la supuesta precisión de la información consignada en los estados de cuenta, sostiene la imposibilidad de sancionar a su mandante por inexistencia de la infracción atribuida, puesto que se ha iniciado el procedimiento administrativo sancionador imputando a su mandante exclusivamente el supuesto cometimiento de la conducta prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por el supuesto reclamo que el banco no reflejó en los estados de cuenta del consumidor las cantidades reales de sus transacciones y, por ende, -a juicio de dicho órgano colegiado- no prestó los servicios en los términos contratados. En la denuncia de mérito -cuyo contenido se retomó en el considerando II de la decisión de inicio del procedimiento- el consumidor aludió a una transacción no reconocida consistente en el débito de cuatrocientos dólares (US\$400.00) de su cuenta de ahorros.

En ese sentido, concluye la apoderada que, a folio 3 de la documentación que consta en el expediente figura el estado de cuenta de ahorros emitido por el Banco a nombre del señor

el que se detallan todas las operaciones o transacciones realizadas por dicho consumidor entre el 1 de diciembre de 2019 y el 20 de febrero del 2020 con indicación de fecha en que se realizaron, descripción, saldo real y saldo efectivo resultante de cada una de ellas. De hecho, la exactitud del estado de cuenta es tal que en su contenido aparece consignada la transacción que el cliente niega haber realizado y que documenta un retiro de dinero por la cantidad de cuatrocientos dólares de un cajero automático, cuya veracidad ha sido alegada por el Banco desde la fase de conciliación y que se acredita con la prueba incorporada mediante el presente escrito, en efecto, no existen indicios relevantes ni suficientes que permitan sustentar que haya sido el Banco quien errara en la información contenida en los estados de cuenta y que no se trate de una afirmación infundada por parte del consumidor; al contrario, esto último es lo que se aprecia de los antecedentes que obran en el mencionado expediente.

3. Mediante resolución de las diez horas con quince minutos del día 28/06/2023 (fs. 54-55) se declaró sin lugar el alegato de falta de tipicidad, y 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 10/07/2023 (fs. 57).

4. En ese orden, mediante el escrito de fecha 16/07/2023 —folios 58-61—, la referida apoderada de la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, 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 49 al 53, 62 y 63.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- i) Que el denunciante celebró un contrato de depósito en cuenta de ahorro número en fecha 15 de julio del 2010, donde se establece que el señor es el titular de la cuenta de ahorros antes mencionada, y que entre las condiciones

pactadas figuran las siguientes: “XXII. El banco podrá entregar al (a los) ahorrantes en calidad de depósito (...) una tarjeta plástica con banda magnética que contendrá un código secreto que el (los) ahorrantes pueden cambiar a su opción. Dicha tarjeta les permitirá hacer uso de todos los servicios de cajero automático que el banco ofrece mediante la red de “Cajeros Automáticos”. (...) XXVI. El (los) Ahorrante(s) reconoce(n) y acepta(n) que las operaciones efectuadas por medios electrónicos corresponden a un servicio tecnológico electrónico, por consiguiente, se responsabiliza(n) de su código personal y del buen cuidado de la(s) tarjeta(s) plástica(s) con banda magnética o chip, proporcionado(s) para tal fin”.

ii) La apoderada de la denunciada presentó copia simple de formulario de “solicitud de los servicios de “Banca Electrónica” para personas naturales” firmada el 12 de julio de 2021 (posterior a la ocurrencia de los hechos denunciados), que contiene la petición del señor

de sustituir la tarjeta plástica asociada a la cuenta de ahorros No. _____, con número original _____, siendo un documento pertinente y útil, puesto que con él se comprueba la vinculación entre la tarjeta No. _____ que fue con la cual se realizó la operación el 12 de diciembre de 2019 por un monto de \$400.00, controvertida por el denunciante.

iii) Asimismo presentó constancia de fecha 28 de noviembre de 2022, suscrita por la Supervisora de Abastecimiento y Manejo de Efectivo de BCU, señora _____, según la cual a nivel de sistema operativo del Banco se registró que el 12 de diciembre de 2019 a las diecisiete horas con cincuenta y ocho minutos y once segundos se realizó en el cajero automático (ATM) propiedad de la denunciada, identificado con la serie SPDZZ749, un retiro de efectivo con la tarjeta No. _____ por el monto de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$400.00), incluyendo el extracto de la correspondiente cinta de auditoría sobre la transacción en cuestión, en la que aparece que el retiro fue cargado a la cuenta No. _____.

iv) Presentó constancia fecha 28 de noviembre de 2022, suscrita por la Supervisora de Abastecimiento y Manejo de Efectivo de BCU, señora _____, en la que se indica que, según arqueo realizado el 13 de diciembre de 2019 al cajero automático (ATM) identificado con el ID TERM SPDZZ749 o C.C. 749, ubicado en Despensa Las Terrazas, por parte de SERSAPROSA, S.A., no se reflejó ningún sobrante de efectivo.

v) De igual manera presentó disco compacto, que contiene el video en formato .avi denominado “ATM Las Terrazas 12/12/19” con duración de nueve minutos con cincuenta y tres segundos, correspondiente a la grabación de la cámara de vigilancia instalada en el cajero automático identificado con la serie SPDZZ749, ubicado en la Despensa Las Terrazas, el 12 de diciembre de 2019, mismo que registra la actividad visual en dicho cajero desde las diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos hasta las dieciocho horas con cinco minutos, por ser el lapso pertinente para este

caso. Así mismo se presentó dos imágenes obtenidas del video descrito por la cámara del cajero automático (ATM) con serie terminación 749.

v) Copia simple de estado de cuenta correspondiente a la cuenta de ahorros No.

a nombre del señor _____, por el periodo del 1 de diciembre de 2019 al 20 de febrero de 2020. Y captura de pantalla de "Consulta de Movimientos de Cuentas de Ahorro" correspondiente a las transacciones de la cuenta de ahorro No _____ a nombre del señor _____ realizadas entre el 12 de diciembre de 2019 y el 20 de febrero del 2020.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 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 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 43 letra e) de la LPC.

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Constancia original de fecha 28 de noviembre de 2022, suscrita por el supervisor de Abastecimiento y Manejo de Efectivo, señora _____, en la que consta que el 12/12/2019 a las diecisiete horas y cincuenta y ocho minutos once segundos, se realizó en el cajero automático SPDZZ749 un retiro de efectivo de la cuenta de ahorros _____ por el monto de \$400.00 incluyendo el extracto de la correspondiente cinta de auditoría (fs. 49).

b) Constancia original de fecha 28 de noviembre de 2022, suscrita por el supervisor de Abastecimiento y Manejo de Efectivo, señora _____ en la que indica que, según arqueado realizado el 13 de diciembre del 2019 al cajero automático SPDZZ749 por parte de SERSAPROSA, S.A., no se reflejó ningún sobrante de dinero en el cajero automático (fs. 50).

c) Copia simple de Contrato de Depósito en Cuenta de Ahorro en Dólares de los Estados Unidos de América No.795024, suscrito el 15 de julio del 2010 por el consumidor y la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador antes Banco Citibank de El Salvador, en que se establecen las condiciones siguientes: "XXII. El banco podrá entregar al (a los) ahorrantes en calidad de depósito (...) una tarjeta plástica con banda magnética que contendrá un código secreto que el (los) ahorrantes pueden cambiar a su opción. Dicha tarjeta les permitirá hacer uso de todos los servicios de cajero automático que el banco ofrece mediante la red de "Cajeros Automáticos". (...) XXVI. El (los) Ahorrante(s) reconoce(n) y acepta(n) que las operaciones efectuadas por medios electrónicos corresponden a un servicio tecnológico electrónico, por consiguiente, se responsabiliza(n) de su código personal y del buen cuidado de la(s) tarjeta(s) plástica(s) con banda magnética o chip, proporcionado(s) para tal fin" (fs. 62).

d) Copia simple de formulario de Solicitud de los Servicios de "Banca Electrónica" para personas naturales, firmada el 12 de julio del 2021, que contiene la petición del consumidor de sustituir la tarjeta plástica asociada a la cuenta de ahorros No. _____ con número original _____).

e) Copia simple de estado de cuenta de ahorros No. _____ a nombre del señor _____ r el periodo del 1 de diciembre del 2019 al 20 de febrero del 2020 (fs. 3).

f) Captura de pantalla de Movimientos de Cuenta de Ahorro No . a nombre del señor . correspondiente a las transacciones realizadas entre el 12 de diciembre del 2019 y el 20 de febrero del 2020 (fs. 10).

g) Disco compacto que contiene video en formato .avi denominado "ATM Las Terrazas 12-12-2019" con duración de nueve minutos con cincuenta y tres segundos, correspondientes a la grabación de la cámara de vigilancia instalada en el cajero automático identificado con la serie SPDZZ749, ubicado en la Despensa Las Terrazas, el 12 de diciembre de 2019, mismo que registra la actividad visual en dicho cajero desde las diecisiete horas cincuenta y cuatro minutos hasta las dieciocho horas con cinco minutos, de igual forma dos imágenes obtenidas del video mencionado del cajero automático con serie con terminación 749 (fs. 51 y 52).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la infracción denunciada 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 denunciante reclama por el supuesto incumplimiento de la proveedora en el servicio de banca electrónica, vinculado con la prestación del servicio de cuenta de ahorros, 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 a su cuenta, como de disponer total o parcialmente de la suma depositada.

Es importante mencionar, que no obstante los depósitos bancarios de dinero en cuentas de ahorros y corriente están regulados en el C.Com., la Ley de Bancos —en adelante LB—, emitida por Decreto Legislativo número 697, del 02/09/1999, vigente desde el 08 de octubre del mismo año, modificó tácitamente lo relativo a estas figuras, al constituirse como ley especial en la materia. Por ejemplo, los artículos 1207 y 1193 del C.Com. únicamente hacen mención de la libreta de ahorros como medio

de comprobación de las operaciones que se realicen en las cuentas; mientras que en el artículo 56, letra l) de la LB, se estipula la facultad de los bancos de poder celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, entre los cuales se encuentra el uso de cuentas de ahorros y libretas electrónicas, cajeros automáticos y tarjetas plásticas con banda magnética (tarjetas de débito) con sus respectivas claves secretas, las cuales al constituir un medio de identificación personal, sustituyen la firma autógrafa de los tarjetahabientes.

Aunado a lo anterior, el artículo 3, letras a), c) y g) de las Normas para la Seguridad Física de los Cajeros Automáticos —en adelante NPB4-45—, vigentes desde el 01/08/2010, establece que los cajeros automáticos son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos que permiten a los usuarios financieros realizar, entre otros servicios, retiros de efectivo, mediante el uso de tarjetas de débito; definidas éstas como un medio de pago que le permite a su titular disponer de sus depósitos, para adquirir bienes o servicios con proveedores o comercios afiliados, así como retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos, para lo cual el usuario debe hacer uso de su PIN o clave secreta respectiva, el cual reúne las características de ser personal, intransferible e intransmisible, y sustituye la firma autógrafa de los tarjetahabientes, entendiéndose con ello, que las transacciones en las que tal clave ha sido utilizada, han sido consentidas y/o autorizadas por sus titulares. En la actualidad, los cajeros automáticos, conforme a condiciones especiales de la prestación del servicio, también pueden aceptar depósitos de dinero.

Asimismo, el artículo 12 apartado B —Requisitos mínimos de seguridad electrónica— de las NPB4-45, establece que:

“b. Para el almacenamiento y comprobación de la información sobre transacciones realizadas, el cajero automático debe tener la capacidad de registrar transacciones realizadas en forma electrónica, así como para identificar en la cinta de auditoría la entrega de billetes;

d. Los responsables de la administración de los cajeros automáticos deberán implementar programas de monitoreo continuo y de mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte;

g. Las entidades financieras propietarias de los cajeros automáticos deberán mantener activa las cintas de auditoría y mantenerlas resguardadas por un plazo mínimo de seis meses”.

Por otra parte, el apartado D —Otras Especificaciones— de la referida norma sostiene:

“e) En caso de existir reclamos debido a que el cajero automático no realizó la transacción solicitada, las entidades deberán probar técnicamente que existió el correcto funcionamiento del cajero, para refutar dichos reclamos”.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor _____, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “No (...) prestar los servicios en los términos contratados”, 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 —condiciones en que se ofrecieron los bienes— de las cuales existe la certeza que:

i) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. ofreció prestar un servicio financiero al señor _____, mediante el Contrato de depósito en Cuenta de Ahorro en Dólares de Los Estados Unidos de América, a través del cual el consumidor, entre otras acciones, podría retirar fondos total o parcialmente, cuyas condiciones constan establecidas a folio 62.

ii) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. se obligó a aceptar depósitos en la cuenta de ahorro asignada al número con terminación _____, en sus agencias u oficinas en dólares de los Estados Unidos de América, en moneda fraccionaria de curso legal y en cheques a cargo de éste o de otros Bancos establecidos en la República de El Salvador.

iii) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. realizó la solicitud al supervisor de Abastecimiento y Manejo de Efectivo del banco, mediante el cual se obtuvo que a nivel de sistema operativo se registro retiro de efectivo de acuerdo al siguiente detalle:

No. Transacción.	Monto.	Cajero Automático Banco CUSCATLAN	Fecha y Hora.
3225	\$400.00	SPDZZ749	12-12-2019 / 17:58:11

iv) La proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. solicitó arqueo realizado el 13 de diciembre del 2019 al cajero automático SPDZZ749 realizado por SERSAPROSA, S.A., en el cual no se reflejó ningún sobrante de dinero en el cajero automático.

De la referida información, se tiene por acreditado que la transacción reclamada por el consumidor por el monto de \$400.00 fueron realizados desde la tarjeta plástica No. _____ por medio de un cajero automático con número de serie SPDZZ749, siendo la responsabilidad del señor _____; las transacciones realizadas, específicamente, es oportuno señalar, que para efectuar dicha operación se requirió de todos los datos secretos del denunciante, como lo es el PIN, cuya información es de carácter confidencial y de resguardo exclusivo del consumidor. En consecuencia, en el presente procedimiento no se identificó, ni a nivel de prueba indiciaria, irregularidades en las medidas de seguridad realizado por personal del denunciado.

En virtud de lo anterior, las afirmaciones del denunciante relativa a que la denunciada le ha sustraídos cantidades de dinero que no reconoce como transacciones que el realizó y no reflejar en

los estados de cuenta del consumidor las cantidades reales de sus transacciones, no fueron comprobadas en el procedimiento, y consiguientemente, fueron desestimadas por este Tribunal.

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.

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 Cuscatlán de El Salvador, S.A. cumplió con el servicio ofrecido al consumidor en los términos contratados; 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 43 letra e) en relación con el artículo 24 de la LPC.

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; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., a través de su apoderada, la licenciada _____ de fecha 16/07/2023 —folios 58-61—; así como, la documentación presentada por la misma que consta agregada de folios 62-63. Asimismo, *téngase* por recibido el requerimiento de información solicitado en resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, lo que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA).

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 el artículo 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.

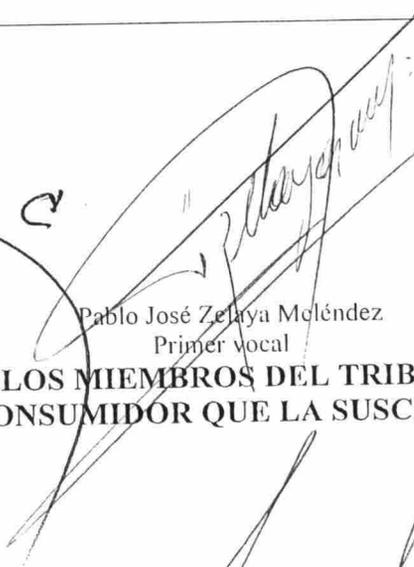
b) *Absuélvase* a la proveedora **BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.**, por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

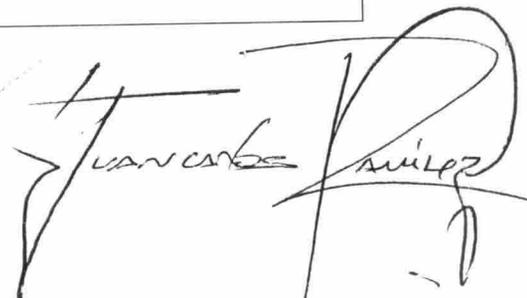
d) *Notifíquese.*



José Leoisick 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.

FJ/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador