 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 10/10/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1155- 2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		SKY El Salvador, S.A. de C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La consumidora expuso en su denuncia que: <i>"tiene un contrato por servicio de cable, este venció en el mes de diciembre de 2019. Por tal razón la consumidora solicitó vía telefónica que ya no deseaba continuar con el contrato, además el servicio en la zona no tiene buena señal, se pierde constantemente. Siendo el caso que la respuesta brindada por la proveedora denunciada fue que vendiera el servicio a otra persona, le continuaron facturando dicho servicio, con lo cual para el mes de enero del año 2020 la consumidora ya no estaba de acuerdo en pagarlo"</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 04/11/2020.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p><i>"De conformidad con los artículos 13-B), 21-C numeral 2), 43 literal e) y 44 literal e) de la LPC, la consumidora pide que la parte proveedora le dé por terminado el contrato ya que está vencido desde el mes de diciembre de 2019, y la exoneración del saldo pendiente de pago que presenta la cuenta a partir de la fecha en que se le venció el contrato"</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 67 a 69), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra l) de la LPC.</p> <p>Así, 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 l), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación"</i>.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>que el consumidor haya cumplido sus obligaciones contractuales</i>, para tener derecho a exigir la cancelación o a darse de baja del contrato celebrado; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora</i> a hacer efectiva la baja del servicio, siempre y cuando</p>			

proceda la solicitud de dar de baja dicho servicio, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

El contenido de lo dispuesto en el artículo 43 letra l) es claro cuando establece que toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de éste al consumidor al momento de la contratación constituye una infracción de las que la ley califica como infracciones graves. En ese sentido, en el caso concreto, es necesario analizar la documentación que obra en el expediente administrativo. Particularmente, es preciso advertir que la referida norma nos impone la necesidad de determinar si de alguna forma, de manera contractual o extracontractual al momento de la suscripción del contrato de adhesión que ampara la obligación entre el consumidor y el proveedor denunciado se hizo del conocimiento de aquel la forma, procedimiento o protocolo para el ejercicio del derecho de darse de baja, pues esto se constituye en una obligación legal o precepto que no admite ningún tipo de excepción.

#### **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 26/01/2023 y 06/03/2023 —folios 75 y 81—, se recibieron escritos firmados por el licenciado **JOSE ORTIZ**, 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 **LINDA ELEONOR V. TORO V. PEREZ** contrató el día 30/06/2018 un paquete de programación familiar y renta de equipo, dicho servicio se facturaba el 30 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, siendo el plazo del contrato por tiempo 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 30 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 la

consumidora, estableciendo en el mismo que al firmarlo ella comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos, como también los cargos por la instalación del servicio. Que hay que tener en cuenta que la señal le fue suspendida en tres ocasiones a la consumidora por falta de pago, el 02/05/2019, el 01/09/2019 y el 02/03/2020, y su último pago lo realizó el 30/12/2019 por el monto de \$25.90; por lo que aún le restaban 4 meses de plazo de permanencia mínima en el contrato, suspendiéndole la cuenta por falta de pago.

Que no está de más indicar, que tal como se ha indicado anteriormente, por el no pago y mora por parte de la consumidora, las facturas se acumularían en adeudo y la señal le fue suspendida; y en caso de desear la cancelación anticipada del contrato debe cancelar el saldo pendiente y la penalización de la misma baja anticipada, o en su caso si hubiese cancelado conforme a lo acordado, podía solicitar la baja del servicio.

Finalmente, acota que en conclusión, se puede determinar que efectivamente existió una relación contractual entre su representada y la consumidora, que se acordó un plazo contratado, el cual como se puede apreciar es por tiempo indefinido y con un período mínimo de permanencia de 18 meses, el cual no fue cumplido por la consumidora, como también las causales de terminación del contrato, así como los términos y condiciones bajo los cuales contrató, incluida su responsabilidad de reportar cualquier clase de falla, lo cual tampoco realizó. Es por ello que no se puede alegar que su representada ha incumplido con lo que establece el artículo 43 letra I) de la LPC, en relación con el artículo 13-B, ya que en ningún momento realizó una limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación.

## 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 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. Fotocopias de recibos de pago correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2019 (fs. 3).

2. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios para El Salvador y sus anexos, a nombre de la señora [REDACTED] (fs. 4 a 13, 48 a 53, 57 a 66).

3. Impresión de correo electrónico enviado por la licenciada [REDACTED], empleada de BLP Legal, a la licenciada [REDACTED] de la Defensoría del Consumidor, en el cual se realiza un informe del caso de la señora [REDACTED] (fs. 20).

4. Impresión de estado de cuenta a nombre de la usuaria [REDACTED], con cuenta número [REDACTED].

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, la consumidora denunciante expuso que tiene un contrato por servicio de cable, este venció en el mes de diciembre de 2019. Por tal razón la consumidora solicitó vía telefónica que ya no deseaba continuar con el contrato, además el servicio en la zona no tiene buena señal, se pierde constantemente. Siendo el caso que la respuesta brindada por la proveedora denunciada fue que vendiera el servicio a otra persona, le continuaron facturando dicho servicio, con lo cual para el mes de enero del año 2020 la consumidora ya no estaba de acuerdo en pagarlo.

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"*.

Asimismo, de conformidad a lo estipulado en la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA. VIGENCIA del contrato de prestación de servicios se establece que: *"La vigencia del presente Contrato es indefinida, no obstante será obligatoria para el "SUSCRIPTOR" por lo menos durante el período aceptado por éste en la(s) Carátula(s) de este Contrato. Dicho período será considerado como plazo mínimo de permanencia y el "SUSCRIPTOR" deberá mantenerse al día en todas sus obligaciones de pago, no obstante, de que no haga uso de los servicios. En caso de que el "SUSCRIPTOR" incumpla con el plazo mínimo, deberá pagar a "SKY" la cantidad que adeude por los meses restantes del plazo mínimo establecido en la(s) Carátula(s). Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación, los cuales se computarán a partir del día siguiente al acuse de recibo correspondiente o a la transmisión de dicho aviso a través de la pantalla del televisor del "SUSCRIPTOR", previa liquidación de las Contraprestaciones pendientes por el "SUSCRIPTOR". Independientemente de lo anterior, el presente Contrato estará vigente hasta en tanto no se satisfagan las obligaciones pendientes de pago"*.

Por otra parte, cabe aclarar que del estado de cuenta impreso que consta de fs. 83 a 86, se advierte que la consumidora no pagó la cuota establecida en algunos meses, lo que generó 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 ese sentido, a la consumidora le fue suspendida la señal del servicio en tres ocasiones por falta de pago (02/05/2019, 01/09/2019 y 02/03/2020), acreditándose que el último pago lo realizó el día 30/12/2019 por la cantidad de \$25.90, por lo que, si bien es cierto, ya se había cumplido el plazo de permanencia mínima en el contrato (18 meses), aun existían obligaciones pendientes de pago por parte de la consumidora.

En el presente caso, la proveedora señala que por el no pago y mora por parte de la consumidora, las facturas se acumularon en adeudo y la señal le fue suspendida, por lo que en caso de desear la



cancelación anticipada del contrato debe cancelar el saldo pendiente y la penalización de la misma baja anticipada, o en su caso si hubiese cancelado conforme a lo acordado, podía solicitar la baja del servicio. Que, en caso de tener fallas o interrupciones en la prestación del servicio, el usuario tiene la obligación de llamar a servicio a clientes para reportarlo, pero que en este caso la cliente no especifica si reportó dichas anomalías y si le dieron un número de reporte para sus seguimientos, ya que de los registros telefónicos no se advierte que haya reportado fallas.

En ese sentido, cabe aclarar que efectivamente existió una relación contractual entre la proveedora denunciada y la consumidora, que se acordó un plazo contratado el cual era por tiempo indefinido y con un período mínimo de permanencia de 18 meses, el cual no fue cumplido por la consumidora, ya que hubieron varios meses en los cuales no reportó el pago acordado, por lo que el servicio fue suspendido en varias ocasiones, quedando un saldo pendiente por parte de la consumidora por la cantidad de \$213.05, tal como consta en el estado de cuenta agregado de fs. 83 a 86. Aunado a lo anterior, este Tribunal advierte que en el contrato de prestación de servicios suscrito entre la consumidora y la proveedora, se establece en su cláusula VIGÉSIMA PRIMERA, la forma y el procedimiento para el ejercicio del derecho a darse de baja, ya que en el referido contrato se consigna que *“Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación, los cuales se computarán a partir del día siguiente al acuse de recibo correspondiente o a la transmisión de dicho aviso a través de la pantalla del televisor del “SUSCRIPTOR”, previa liquidación de las Contraprestaciones pendientes por el “SUSCRIPTOR”.*

Por tanto, puede concluirse que, en el presente caso, no existe incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 43 letra l) en relación al artículo 13-B de la LPC por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento, que en el contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, se encuentra establecida la forma y el procedimiento para hacer efectivo el ejercicio del derecho a darse de baja; asimismo, se comprobó que el servicio de televisión por suscripción fue suspendido a la señora [REDACTED] debido a la falta de pago de las cuotas de dicho servicio, situación que generó que la cuenta cayera en mora; razón por la cual, el servicio no podía darse de baja, pues tal como lo establece el artículo 13-B de la LPC en su inciso primero, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo, una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, situación que no ha ocurrido en el presente caso; consecuentemente, resulta procedente absolver a SKY El Salvador, S.A. de C.V. del supuesto tipificado en el artículo 43 letra l) de la LPC, referido a que constituye infracción grave toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja.

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”. 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 43 letra l) de la LPC el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación*”; 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 2° de la Constitución de la República; 13-B, 43 letra l), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

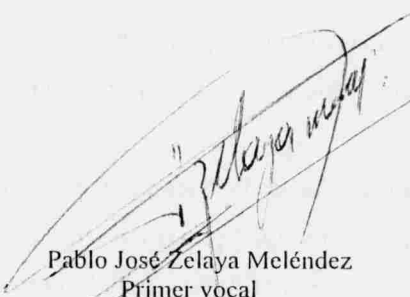
- a) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado licenciado así como la documentación que con los mismos anexa (folios 77-80, 83-86).
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 43 letra l) en relación al artículo 13-B, ambos de la LPC, la primera de las cuales

establece que constituye una infracción grave: *"Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación"*, con base a lo establecido en el romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

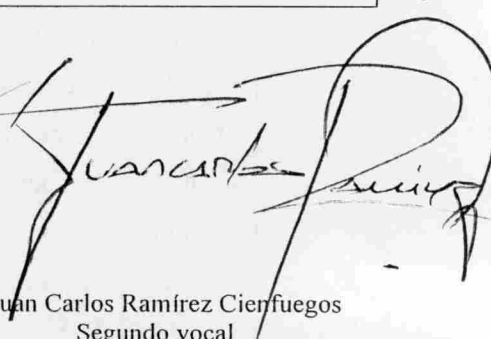
- c) Hágase del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del 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

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador