

167-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día trece de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra las sociedades [redacted] por supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que firmó un contrato de servicios de televisión por suscripción. Agregó que a finales del año dos mil nueve, solicitó la terminación del citado contrato; sin embargo, al realizar gestiones para obtener un crédito se le informó que estaba reportado en [redacted] por un saldo pendiente con las proveedoras. Finalmente, señaló que actualmente se le exige un saldo por la cantidad de [redacted]. En razón de lo anterior, solicitó que se elimine el saldo pendiente de la cuenta, ya que él requirió la baja del servicio.

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras denunciadas, las cuales contestaron alegando que [redacted] no presta el servicio de televisión por suscripción y que por ello no estaba legitimada pasivamente, a lo cual se resolvió mediante auto de folios 43 a 45, advirtiendo que estaba acreditada la legitimación pasiva de la referida sociedad.

Por su parte, la sociedad [redacted] señaló que no se cumple ninguno de los supuestos necesarios para la configuración de la infracción descrita en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, y que la cuenta del consumidor ha sido calificada como incobrable.



III. El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: "...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores". Asimismo, el artículo 18 de la referida ley dispone que queda prohibido a todo proveedor por considerarse como práctica abusiva lo siguiente: (...) 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".

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

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.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, 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 a cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

IV. 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 44 letra e) de la LPC, relativa a efectuar cobros indebidos al consumidor.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que

fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

En el presente caso, consta prueba documental la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, a folio 3 aparece agregada la fotocopia confrontada de historial contable del cliente —presentada por el consumidor— correspondiente al período comprendido del uno de enero de dos mil nueve al treinta y uno de diciembre de dos mil diez, mediante la cual se establece a título de indicio, que existe un contrato con referencia entre el consumidor y la proveedora . por el cual se instaló un servicio el 13/12/2003 y se desconectó el 14/12/2009; además, se acreditan los cobros reclamados por el consumidor en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil nueve, por las cantidades de siendo que para el mes de diciembre del citado año, la factura se rebajó a la cantidad de en virtud de que solamente se cobraron los días del uno al catorce de diciembre de dos mil nueve, tal como aparece consignado en el correo electrónico de fecha veintidós de noviembre de dos mil once (folio 10), remitido por la señorita de

Asimismo, consta la fotocopia de hoja de “consultación o modificación del cliente” (folio 4), extendido por la misma empleada antes mencionada, con la cual se acredita que con respecto al contrato entre el consumidor y la proveedora . la proveedora ingresó en su sistema como *fecha de solicitud de retiro de servicio por parte del cliente, porque ya tiene con la competencia, el día siete de diciembre de dos mil nueve*; pero, posteriormente se realizó la desconexión del servicio el día catorce de diciembre de dos mil nueve, consignándose que fue porque el cliente no quiso pagar el saldo

pendiente, no obstante que también se reportó en el sistema que el cliente alegó que durante los meses cobrados no hubo servicio.

Finalmente, consta agregada al expediente la fotocopia confrontada de la carta de fecha siete de octubre de dos mil once, suscrita por el consumidor –folios 5– (sin constancia de recibido) en la cual manifiesta que el primero de noviembre de dos mil nueve se había presentado a la agencia para presentar por escrito su renuncia a los servicios de cable para televisión residencial; no obstante, expresa que no se la quisieron recibir, por lo que hizo el trámite de forma verbal.

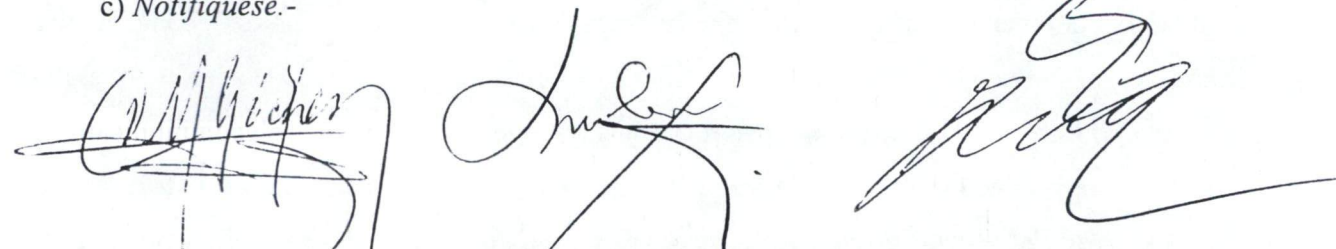
En ese orden, siendo que este Tribunal no cuenta con ningún medio probatorio fehaciente de las condiciones contractuales, que el único indicio de la fecha en que el consumidor solicitó la baja del servicio lo constituye el documento de folio 4, en el que se establece que la referida solicitud se dio el 7/12/2009 y que la desconexión se hizo efectiva el 14 del mismo mes y año; y en razón de que no se cuenta con prueba de que lo facturado y cobrado en los meses anteriores a la desconexión no corresponda a la utilización efectiva del servicio por parte del consumidor, no se ha comprobado que existan cobros indebidos realizados por parte de las proveedoras, por lo que debe absolverse a las mismas en relación a las infracciones atribuidas.

V. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Absolver a de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor;

b) Absolver a , de la infracción tipificada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor;

c) Notifíquese.-



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN A/e

