

73-12

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

A sus antecedentes el escrito firmado por la licenciada
-folios 59-

Por recibido el escrito firmado por el _____ folios 60 y 61-, así como la documentación que con el mismo anexa y que consta de folios 62 a 64, por medio de la cual actualiza su personería.

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 la señora

contra _____, por supuesta comisión de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

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

I. La consumidora expuso en su denuncia que tiene un contrato de telefonía celular con la proveedora. Sostuvo que en la factura con fecha de vencimiento el 16/10/2010, por un monto de _____ le aparecen llamadas realizadas al número _____ con segundos de por medio, las cuales afirma no haber efectuado.

La consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora le anulara el cobro por la cantidad de _____, así como las facturas posteriores a dicho cobro, ya que al dejar de pagar el cargo básico le suspendió el servicio, pero le siguió generando las facturas.

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 la proveedora denunciada, la cual expuso que existe evidencia incontrovertible que del teléfono con terminación número _____ se emitieron la totalidad de las llamadas al sistema _____, que



han sido incorporadas como cobro en la factura de la cual la consumidora pretender ser exonerada; por lo que afirmó que los cobros no son indebidos.

Finalmente, agregó que consta en el informe de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) -folios 24 y 25-, que dicha autoridad especializada determinó que los mensajes al fueron enviados desde la línea telefónica asignada a la consumidora; asimismo, se determinó en virtud de tal hecho, que el pago del servicio era completa responsabilidad de la consumidora.

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 a la consumidora.

Al respecto, el artículo 146 de la LP 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 de forma íntegra por este Tribunal. Así, a folio 11 consta agregada la fotocopia confrontada de factura con fecha de vencimiento 16/10/2010, por un monto correspondiente al período de servicio del dieciséis de agosto al quince de septiembre de dos mil diez, mediante la cual se comprueba la relación contractual entre la consumidora y la proveedora denunciada, así como que el cobro reclamado por la consumidora en dicha factura pertenecía al rubro de

Asimismo, consta la fotocopia confrontada de carta de respuesta a reclamo (folio 6), de fecha cuatro de octubre de dos mil diez, con la cual se acredita que la proveedora respondió a la consumidora que se habían realizado las investigaciones necesarias, relacionadas con el hecho denunciado, determinándose que no se habían encontrado inconsistencias en cuanto a las condiciones de prestación del servicio, ya que conforme al área respectiva el total de mensajes de

texto hacia el número cobrados en su factura con vencimiento el 16/10/2010, han sido enviados desde su línea con terminación número :

Por otra parte, consta en el expediente la fotocopia confrontada del detalle de llamadas – folios 45 y 46-, provenientes de la línea móvil de la consumidora, durante el período antes relacionado, mediante la cual se comprueba que durante dicho período se registraron una serie de mensajes de texto vinculados al número : . Aunado a ello, corre agregado al expediente el informe técnico suscrito por la señora Gerente de Telecomunicaciones Interino de la SIGET –folios 24 y 25–, en el cual se señala sobre la base del análisis desarrollado, dicha Gerencia concluye que los mensajes al : fueron enviados desde el teléfono celular con terminación número : por lo que el pago del servicio objeto del reclamo “es responsabilidad de la señora

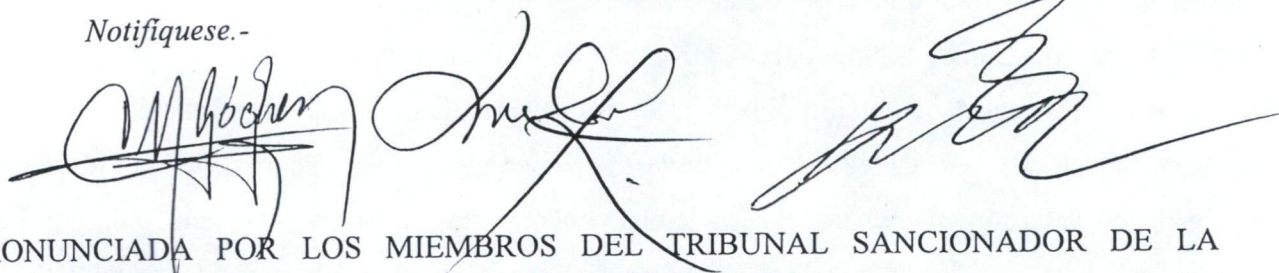
En ese sentido, de la prueba documental que consta agregada al expediente, se advierte que los consumos reclamados por la señora realizados en el período del dieciséis de agosto al quince de septiembre de dos mil diez, corresponden a la utilización efectiva del servicio por parte de la consumidora en dicho período; por tanto, se ha comprobado que no existen cobros indebidos realizados por parte de la proveedora, por lo que debe absolverse a la misma en relación a dicha infracción.

V. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 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) *Por actualizada* la personería con la que interviene el licenciado en el carácter en que comparece;

b) *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;

Notifíquese.-



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

