



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 3/12/2018  
Hora: 12:30  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia:195-13

### RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: El día 16/12/2014 se recibió escrito suscrito por la licenciada , apoderada especial de S.A. de C.V., por medio del cual reaniza alegatos de prueba (folios 69 a 72).

#### I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

S.A. de C.V.

#### II. HECHOS DENUNCIADOS

El consumidor expuso en su denuncia que el día 19/09/2012 firmó la solicitud con la proveedora para un servicio de cable satelital por un plazo de 24 meses con un cargo básico de \$11.75 más IVA, más el costo de instalación de \$10.00, firmó además la autorización para compartir información crediticia y un pagaré sin protesto. Manifestó que a la fecha de interposición de la denuncia, la proveedora no había instalado el servicio, ni le había proporcionado información de por qué motivo se había denegado el servicio en cuestión. Posteriormente, incorporó un escrito dirigido a este Tribunal en el que manifestó verse afectado en daños y perjuicios relacionados al supuesto incumplimiento de contrato por parte de la proveedora.

#### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Expresamente solicitó que la proveedora: 1) anule el contrato y cualquier factura que se haya generado, 2) brinde una explicación por escrito de los motivos por los que no se instaló el servicio de cable satelital en el tiempo estipulado, 3) le entregue los documentos de obligación originales, y 4) le entregue una cancelación o finiquito por incumplimiento de contrato por parte la proveedora.

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por no prestar los servicios en los términos contratados.

#### 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 por medio de su apoderada especial expuso que no había cometido la infracción que se le atribuye, pues el contrato al que hace referencia el consumidor no surtió efecto, ya que los servicios no fueron instalados debido a que el consumidor poseía un mal récord crediticio al momento de la evaluación realizada por la proveedora. Además, manifestó haber entregado al consumidor los documentos que solicitaba en la pretensión de su denuncia con su respectivo sello de “anulado” y la explicación por escrito del por qué no se realizó

la instalación del servicio, pero que el consumidor se negó a recibirlos.

#### **VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave *“no (...) prestar los servicios en los términos contratados”*.

#### **VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

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, por no prestar los servicios en los términos contratados con el denunciante.

**A.** 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 serán valoradas 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, de haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el denunciante y la proveedora denunciada, que consiste en:

a) Fotocopias confrontadas de documento denominado “solicitud de servicios TV satelital residencial” suscrito por el denunciante en fecha 19/09/2012 (folios 3 y 47), de una autorización para consultar y compartir información suscrita por el denunciante en fecha 19/09/2012 (folio 4) y de un pagaré sin protesto suscrito por el denunciante en fecha 19/09/2012 (folio 5, 48); documentos con los que se acredita que el denunciante solicitó a la proveedora la instalación del servicio descrito y suscribió los documentos anexos requeridos para formalizar la solicitud ante una posible

contratación.

- b) Fotocopia de una constancia suscrita por la Jefa de Departamento de Créditos de la proveedora, extendida el día 9/11/2012 (folio 20), con la que se acredita que a dicha fecha no existía ningún vínculo contractual entre el denunciante y la proveedora y consecuentemente no existían saldos ni servicios pendientes.
- c) Fotocopia confrontada de una hoja de referencia extendida por Dr. Instituto de Medicina Legal a nombre del consumidor (folio 46).
- d) Reporte crediticio del señor \_\_\_\_\_ extendido por \_\_\_\_\_ a fecha septiembre de 2013 que reflejan calificación crediticia que el consumidor presentaba a dicha fecha (folios 56 y 57).
- e) Fotocopias confrontadas de carta dirigida al consumidor y suscrita por el Jefe de Departamento de Aclaraciones de Grupo Claro con fecha 11/01/2013 y en la que consta firma y sello de recibido por técnico del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (folios 35 y 58) en la que se consigna que el servicio solicitado por el denunciante no fue instalado por no cumplir la condicionante de aprobación del análisis crediticio del solicitante.
- f) Fotocopias confrontadas del documento de "solicitud de servicios tv satelital residencial" sellado con la palabra "anulado" (folios 36 y 59), del pagaré sin protesto sellado con la palabra "anulado" (folios 37 y 60) y de la autorización para consultar y compartir información también sellado con la palabra "anulado" (folios 38 y 61), todos suscritos por el consumidor y de fecha 19/09/2012 y con los que se comprueba que dichos documentos fueron anulados por la proveedora sin surtir ningún efecto.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En virtud de la valoración de toda la prueba documental antes detallada, este Tribunal realiza las consideraciones siguientes:

A. El consumidor suscribió un documento denominado "solicitud de servicios TV satelital residencial", en el que se consignaron los datos personales del consumidor, el detalle del servicio de cable digital a adquirir, y también las condiciones de dicho servicio, convirtiéndole en una especie de documento con efectos contractuales sujetos a condición, consignándose claramente en dicho documento, las siguientes condicionantes: "*El presente contrato de servicio es válido a partir de la instalación del servicio, la cual estará sujeta a factibilidad técnica y a la aprobación del análisis crediticio del cliente*" (el resaltado es propio).

Tratándose de un documento de adhesión, el consumidor manifestó expresamente su consentimiento ante los términos consignados en dicho documento al momento de suscribirlo, es decir que aceptó que la contratación del servicio solicitado estaba sujeta a condicionantes propias de la naturaleza del servicio a prestar, la primera de carácter suspensivo al establecer que el contrato de servicio surte efectos a partir de la instalación del servicio de cable satelital, pues resulta lógicamente necesario que

el servicio se haya comenzado a prestar para que las condiciones sean vinculantes para las partes que se obligaron, entre ellas la generación de facturaciones y cobros, así como la obligación del consumidor de pagar por el servicio. Esta instalación a su vez estaba sujeta al análisis de dos pre requisitos: uno era *la factibilidad técnica*, y el segundo era *la aprobación del análisis crediticio del solicitante*, es decir que el consumidor debía cumplir con los requisitos para ser sujeto de crédito para que el servicio le fuera instalado.

**B.** Al aplicar dichas condicionantes al caso de mérito, consta en el presente expediente un reporte de calificación crediticia del consumidor (folios 56 y 57), y una carta que la proveedora dirigió al consumidor en enero de 2013 suscrita por el Jefe del Departamento de Aclaraciones de Grupo Claro (folio 35), documentos que sustentan la afirmación de la proveedora en cuanto a que la calificación crediticia del denunciante no cumplía para proporcionarle el servicio solicitado. Consecuentemente, al no cumplir con el pre requisito de aprobación del análisis crediticio, el servicio de cable satelital no podía ser instalado en el lugar destinado por el consumidor y mientras el servicio no fuese activado, el documento suscrito por el consumidor no surte efecto contractual alguno. No obstante que no conste en el presente expediente prueba que acredite que la proveedora informó oportunamente al solicitante la respuesta a su solicitud, si se ha acreditado con los hechos denunciados por el consumidor (folio 1) y con lo expuesto por la proveedora, que coinciden expresamente en que el servicio de cable satelital no fue instalado, por lo que lógicamente el documento de solicitud suscrito por el consumidor, **no surtió efecto alguno** y en consecuencia la **contratación no se perfeccionó**.

**C.** Este Tribunal, en reiterada jurisprudencia ha establecido que para configurarse la conducta tipo de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es necesario que se haya celebrado un contrato entre las partes, que vincule a estas jurídicamente en virtud de términos y condiciones pactadas en el contrato objeto de la controversia. Para el caso, de la documentación valorada, no es posible establecer el perfeccionamiento de una relación contractual entre el denunciante y la proveedora, ni atribuir a la denunciada la comisión de la conducta sancionada por la LPC en la disposición antes citada, pues no existía obligación por parte de la proveedora a prestar un servicio que el mismo documento suscrito por el consumidor condicionaba a diligencias previas y el cumplimiento de requisitos que la proveedora especificó en dicho documento y resultaban necesarias por la naturaleza del servicio solicitado, pero que no fueron cumplidos por el consumidor. En consecuencia, al no establecerse un vínculo contractual entre las partes, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada, pues no puede existir incumplimiento de obligaciones que nunca surgieron.

**D.** Respecto de la pretensión consignada en la denuncia, que consistía en 4 solicitudes, este Tribunal considera que al ser pretensiones accesorias a la determinación de la comisión de una infracción, que no ha sido comprobada como ya se motivó anteriormente, resulta inoficioso realizar una valoración de fondo a cada una de las mismas.

**IX. DECISIÓN**

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 27 inciso primero, 43 letra e), 83 letra b) y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

*Absolver a* \_\_\_\_\_, Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse \_\_\_\_\_ S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por el señor

*Notifíquese.*

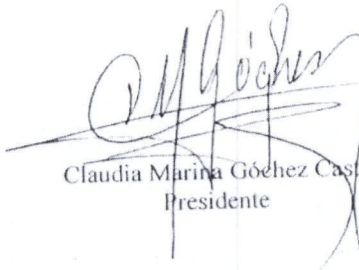
**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

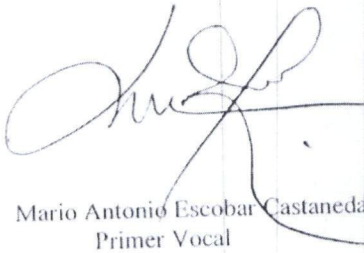
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución
---------------------------------	--

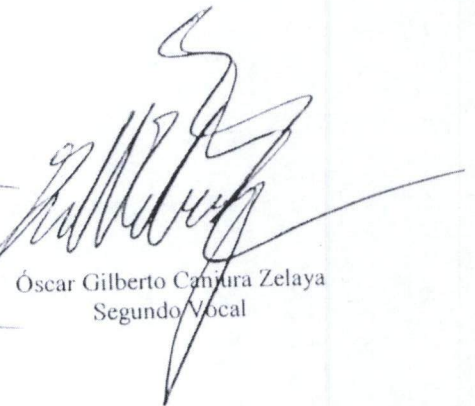
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7<sup>a</sup>. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

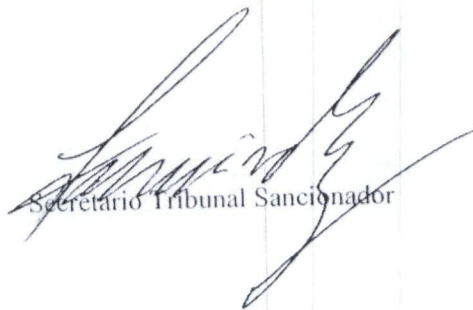
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

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

  
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal

  
Óscar Gilberto Camara Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario Tribunal Sancionador

Q

