

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/03/2021 Hora: 10:17 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1-0100-01-17-8
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 05/01/2017 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>"que reclama que contrató con el proveedor en fecha 08/12/2015 un Sistema Fotovoltaico inyectado a la Red de 5.8 KW, el cual le fue instalado en fecha 06/03/2016, al contratar le ofrecieron instalación de 23 paneles solares que fueron instalados, mantenimiento mensual del sistema por año pero no se lo realizaron, instalación de set de baterías captadoras de energía que no fueron instaladas, medidor que tampoco fue instalado, al contratar al consumidor se le ofreció que el sistema fotovoltaico pero no le explicaron que era inyectado a la red. El consumidor manifiesta que en el mes de mayo 2016 con las primeras tormentas se dio cuenta que el techo de la casa donde se encuentra instalado el sistema fotovoltaico estaba dañado por la mala instalación del sistema, además manifiesta el consumidor que el proveedor no le ha brindado una solución al problema, agrega que el proveedor no le ha entregado el contrato por el Sistema Fotovoltaico."</i></p> <p>Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibándose en este Tribunal en fecha 02/10/2017.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor pide <i>que el proveedor cumpla con lo contratado. En base a los Artículos 4 h), 43 e) y 24 de la LPC.</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>; en relación al artículo 24 de la LPC: <i>"Todos los</i></p>			

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"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y, en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el servicio en 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.

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 fecha 06/02/2020 —folios 198 a 199— se recibió escrito suscrito por la licenciada Sandra Margarita Guevara Pascacio, en su calidad de administradora única propietaria de la proveedora S.A. de C.V., mediante el cual contesta la audiencia conferida en sentido negativo, agregando documentación de fs. 200 a 316.

Dentro de sus argumentos, expone que constan a fs. 7-9 facturas y hoja de garantía mediante las cuales se evidencia los alcances de lo contratado, un sistema fotovoltaico inyectado a la red 5.8 kw, el cual fue instalado de acuerdo a lo contratado, en ninguna parte de dichos documentos se establece como el consumidor lo denuncia "set de baterías captadoras", las cuales nunca fueron cobradas; así también manifiesta que a folios 44 y 54 se encuentra un informe de diferendo comercial entre el señor [redacted] to y la S.A. de C.V. y que en dicho informe se establece en el apartado IV. Desarrollo de la investigación - inspección in situ-, que en visita técnica se encontraba con la presencia del señor [redacted]

quien manifestó ser propietario del inmueble, en dicha inspección se determina por parte de la SIGET que el equipo contratado se encuentra debidamente instalado y

funcionado en perfecto estado, describiéndose como funciona el equipo y las medidas de energía reportadas en medidor que se encontró instalado.

Así también expone, que el propietario del inmueble se encontraba presente al momento de la inspección técnica realizada por la SIGET, en consecuencia, el consumidor ha verificado con su presencia que el equipo se instaló completo y que funciona correctamente; y que dicho consumidor tenía el pleno conocimiento que el equipo instalado era diseñado "para inyectar a la red la energía que produce", por lo que el reclamo del denunciante que hace a la compañía proveedora de energía S.A. de C.V., es que su facturación no presenta disminución alguna y la razón es que el consumidor no contrató con la compañía proveedora de energía la compra o compensación de la energía que produce el equipo fotovoltaico, notificando al señor

en forma escrita la posición de la Distribuidora respecto a la compra de la energía generada por el sistema fotovoltaico inyectada a la red, situación que es confirmada por la SIGET, en consecuencia, manifiesta que no es responsabilidad de su representada la no contratación por parte del consumidor la compra de energía que produce el equipo.

Además, la referida profesional sostiene que no existe evidencia alguna que demuestre que su representada incluyera en su oferta "set de baterías captadoras de energía"; que con lo anterior queda evidenciado que su mandante cumplió con los términos pactados, entregando e instalando correctamente el equipo contratado.

Por otra parte, arguye que el consumidor denunció que con las primeras tormentas en mayo/2016 se dio cuenta que el techo de la casa donde se instaló el sistema fotovoltaico estaba dañado por mala instalación; que respecto a esto corre agregada boleta de programación de constancia de hechos a folios 79, realizada por la Defensoría del Consumidor, y consta a folios 80 del expediente administrativo sancionatorio, la determinación de los hechos de los presentes en dicha diligencia, contando con la asistencia del apoderado del consumidor y del proveedor así como el técnico responsable de la instalación por parte de la denunciada, verificando el estado de los paneles, manifestando el representante y el apoderado del consumidor que se observan en buen estado; que con lo anterior se comprueba que la instalación del equipo no causó daño alguno al inmueble, ya que el equipo se instaló en el techo de la vivienda y en ningún momento se tocó o se trabajó en el cielo falso.

Que este Tribunal ha determinado el inicio del proceso por infracción al artículo 43 letra e) y a fs. 12 autorización de modificación a infracción grave artículo 43 b), que se puede evidenciar que en inspección in situ realizada por la SIGET y DPC que el equipo se ha instalado correctamente y que este no pone en riesgo o peligro la vida, salud o integridad, por no existir evidencia alguna que demuestre que el equipo ponga en peligro la integridad, salud o la vida de ninguna persona o bienes.

Finalmente, sostiene que consta en facturas de compra números 105, 118, folios 07, que la persona que solicitó el servicio fue el señor [redacted] por delegación del propietario del inmueble y denunciante señor [redacted] persona a quien se le informó con detalle la funcionabilidad y alcance de los equipos adquiridos, por lo tanto, que su representada no es responsable de la falta de información que el señor [redacted] le proporcionó a su representado, que no obstante a lo anterior, su mandante siempre ha estado anuente a solucionar las inquietudes del denunciante, quien no ha aceptado ninguna propuesta realizada por la sociedad [redacted] S.A. de C.V., lo que pone en evidencia una mala comunicación entre el señor [redacted] lo y el señor [redacted]

Ahora bien, como acto seguido, este Tribunal emite resolución de las diez horas con quince minutos de fecha 15/12/2020, donde se abre a prueba el presente procedimiento y se le previene a la licenciada [redacted] para que actualice su acreditación en legal forma, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución.

En fecha 06/01/2021, se recibe escrito (fs. 323) firmado por el licenciado [redacted] quien actúa en calidad de Administrador Único Propietario y Suplente de la sociedad denunciada a fs. 323, agregando documentación de fs. 324 a 328.

Luego a fs. 329, esta autoridad emite resolución de las diez horas con quince minutos de fecha 19/01/2021 donde se suspende el plazo para concluir el procedimiento administrativo sancionatorio hasta por dos meses para la realización de diligencias para mejor proveer consistentes en requerir a la sociedad [redacted] S.A. de C.V., proporcionara en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución, fotocopia certificada del contrato por la instalación del sistema fotovoltaico y, de no haber contrato y carta de oferta o cotización, hacer del conocimiento a este Tribunal que no existe y sus razones. Así también, se libró oficio a la Superintendencia General de Electricidad y

Telecomunicaciones (SIGET) para que en el plazo de veinte días, emitiera opinión respecto a la instalación del sistema fotovoltaico contratado por el consumidor en su domicilio y se pronuncie además en cuanto a la normativa que ampara la instalación del mencionado sistema.

Posteriormente, en fecha 09/02/2021, se recibe escrito de parte del licenciado Peña de fs. 333-334, en el cual rectifica lo manifestado por la licenciada Guevara Pascacio a fs. 198, agregando en dicho escrito copia de carta de cotización, copias de facturas y copia de Informe de Diferendo Comercial entre el señor y la S.A. de C.V., que ya consta en el expediente administrativo sancionatorio.

Finalmente, en fecha 23/02/2021, se recibe oficio de parte del Licenciado , quien funge como Superintendente de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), con referencia C-0089-CAU-21 a fs. 350, en el cual manifiesta que el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, rindió informe técnico N.º IT-0047-CAU-21, de fecha 18/02/2021 en el cual expone los resultados de la inspección realizada el día 03/02/2021 y las conclusiones técnicas sobre el estado del sistema de generación eléctrica residencial a partir de la tecnología solar fotovoltaica instalado en el inmueble ubicado en el domicilio del consumidor.

VI. 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.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, 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– los cuales serán valorados conforme a 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 153 de la LPA establece que *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas”*. El artículo 313 del CPCM, 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, 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. De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes sobre ellos, lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible.

La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia simple de factura # 105 a nombre de _____, de fecha 08/12/2015, que contiene la descripción de un sistema fotovoltaico inyectado a la red 5.8 KW parte A, con un total de \$11,830.00 dólares. (fs. 7)
- b) Fotocopia simple de factura # 118 a nombre de _____ de fecha 19/03/2016, que contiene la descripción de un sistema fotovoltaico inyectado a la red 5.8 KW parte B, con un total de \$5,070.00. dólares (fs. 8)
- c) Fotocopia simple de hoja de garantía a nombre de _____ la cual contiene dirección _____ a las _____, _____ I _____ precio del sistema \$16,900.00, descripción del modelo fotovoltaico, características del inversor, baterías y controlador de carga: sin datos, de fecha 19/03/2016. (fs. 9)
- d) Fotocopia simple de informe de Diferendo Comercial entre el Señor _____ y la _____ S.A. de C.V., realizado por el Centro de Atención al Usuario (SIGET) (fs. 44-52)

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora, por medio de fotocopias de facturas a fs. 7 y 8. Los referidos documentos se encuentran a nombre del señor [REDACTED], quien en el desarrollo del presente procedimiento se acreditó como usuario del servicio, sin embargo, el señor [REDACTED] se acreditó como la persona que realizó la contratación. Dichas facturas son de fecha 08/12/2015 consistente en la contratación de un servicio de Sistema Fotovoltaico inyectado a la red 5.8 KW parte A y su instalación, por un monto de \$11,830.00, y de fecha 19/03/2016 por un monto de \$5,070.00 respectivamente, documentos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano VII del Código de Comercio, se constituyen como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) la *existencia de propuesta* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el servicio objeto de reclamo, cuya descripción consta a fs. 335-336 denominada como **Propuesta Energía Solar**, de fecha 26/11/2015, dirigida al señor [REDACTED].

De análisis de la prueba antes referida se ha podido acreditar que lo ofrecido por la proveedora al consumidor consistía en un sistema fotovoltaico inyectado a la red 5.8 kw por un precio total de \$16,900.00 dólares que fueron cancelados en su totalidad, en base a la documentación que consta de fs. 335 a 338.

Asimismo, se puede evidenciar que el consumidor planteó denuncia ante la SIGET relacionada con los cobros del servicio de energía eléctrica, lo cual está documentado en el Informe de Diferendo Comercial entre el señor [REDACTED] y la S.A. de C.V., y sus anexos que consta de folios 44-54, mediante el cual la referida institución realizó una inspección técnica in-situ de la cual podemos destacar lo siguiente: *“Con el propósito de obtener la información detallada relacionada con la problemática planteada por el señor Portillo, con fecha 25/07/2016 el personal técnico del centro regional de oriente del CAU, realizó una inspección técnica al lugar en donde se brinda el suministro bajo análisis”*.

“La referida visita fue realizada contando con la presencia del señor José Guillermo Mejía Ramos, quien manifestó ser el propietario del inmueble, observándose que el mencionado suministro es brindado a una tensión de 120/240 voltios, siendo registrado por el equipo de

medición de energía eléctrica bidireccional N° 96346980, el cual está instalado en la pared de la casa de habitación del señor Mejía, encontrándose con sellos de protección del equipo en condiciones correctas (...)".

Además, se realizó constatación de hechos por parte de la Defensoría del Consumidor (DC) a las dieciséis horas y treinta minutos del día 27/07/2017 según consta en acta de inspección y anexos de folios 80 al 86 mediante la cual se puede destacar que los delegados de la DC no pudieron verificar el estado en el que se encontraban las instalaciones del sistema fotovoltaico debido a que el acceso hacia los mismos no contaba con las condiciones de seguridad adecuadas, sin embargo, se hizo constar en el referido documento que el apoderado del consumidor, la representante del proveedor y el técnico responsable de la instalación por parte del proveedor subieron a verificar el estado de los paneles, manifestando el representante y apoderado del consumidor que se observan en buen estado, lo cual fue ratificado mediante la firma del señor [redacted] en su calidad de apoderado del consumidor.

Ahora bien, en la diligencia mencionada anteriormente, personal de la DC tomó fotografías de la vivienda en donde se encuentra instalado el sistema fotovoltaico, las cuales fueron anexadas al caso de mérito, con dicha prueba se puede evidenciar la existencia de un daño en el techo de la vivienda, sin embargo, no es posible acreditar con esta documentación que el daño se deba a una mala instalación del sistema fotovoltaico.

Por otra parte, es necesario mencionar que por medio de resolución de las diez horas con quince minutos del día 19/01/2021, esta autoridad libró oficio a la SIGET para que en un plazo de veinte días emitiera opinión respecto a la instalación del sistema fotovoltaico contratado por el consumidor en su domicilio, en respuesta a dicho requerimiento se recibió informe firmado por el señor Manuel Ernesto Aguilar Flores, en su calidad de Superintendente (fs. 350-353), en el que cabe destacar que la SIGET tuvo conocimiento del caso a través de reclamo del señor [redacted] en el año 2016, que en fecha 03/02/2021 se llevó a cabo una nueva inspección técnica realizada por el personal del Centro del Atención al Usuario Región Oriental, con el fin de actualizar el resultado de la investigación previamente realizada, en la que se observó que a esa fecha (03/02/2021) el inmueble se encontraba deshabitado y el equipo de medición del suministro fue retirado. Que según información obtenida, el suministro fue dado de baja en fecha 27/03/2018, por lo que se advirtió que las condiciones actuales del inmueble no

proporcionaron nuevos elementos que modifiquen las conclusiones que se proveyeron en los informes técnicos del año 2017, por lo que se reitera lo establecido en ese momento.

Cabe destacar que mediante inspecciones realizadas por la SIGET se mencionó que el sistema fotovoltaico se encontraba funcionando y generando una potencia suficiente para suplir la demanda de energía eléctrica en la vivienda, pero ésta era inyectada a la red de la distribuidora.

Por consiguiente, no ha sido posible acreditar que la proveedora haya prestado un servicio diferente al ofrecido, puesto que según la documentación relacionada anteriormente el servicio consistía en la instalación de un sistema fotovoltaico inyectado a la red de 5.8 KW el cual fue llevado a cabo en los términos contratados.

Respecto al daño en el techo de la vivienda por una supuesta mala instalación manifestada por el consumidor en la denuncia, esta autoridad no cuenta con prueba suficiente que ese daño haya sido provocado por una incorrecta instalación del sistema fotovoltaico.

Bajo la línea de lo anterior, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora denunciada S.A. de C.V., haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” en relación al artículo 24 de la misma ley, que establece: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes (...)*”; por ello se estima procedente *absolver* a

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 lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido la documentación presentada por la proveedora denunciada de fs. 335-348.
- b) *Téngase* por recibido informe brindado por la SIGET y que consta de fs. 351-353 y por cumplido el requerimiento realizado en resolución que antecede.

- c) *Absolver* a la proveedora denunciada ..., S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal Suplente

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

Ab/Mip



Secretario
del Tribunal Sancionador

