

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 08/12/2021 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 175-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.			
<p>El denunciante manifestó que <i>es titular de un servicio de internet y telefonía fija prestado por el proveedor e indica que el 02/08/2019 iniciaron los inconvenientes porque no cuenta con el servicio de internet y la línea fija aparece con un número que no corresponde al suyo. El 10 de agosto personal técnico del proveedor le dijo que se había desconectado su servicio para conectar uno nuevo, luego se reparó y funcionó; el técnico sub contratado por el proveedor le dijo que los pares de la caja distribuidora se quemaron. Sin embargo, el 11 de agosto los inconvenientes se presentaron nuevamente, por ello al día siguiente llamó al call center del proveedor para solicitar la visita técnica, siendo brindado el número de caso 51804302, pero no obtuvo respuesta, por lo cual llamó el 14 de agosto y se le generó otro número de caso para gestionar la visita técnica, pero nunca se realizó. Le dijeron que no pueden acceder al lugar donde se presta el servicio, que el costo para la reparación era alto y tampoco podían hacerlo. Por todo lo anterior, 19 de agosto el consumidor presentó por escrito su reclamo donde solicitaba que se coordinara la visita técnica para el 20 o 22 de agosto junto a él y que realizaran un descuento por los días en que no contó con el servicio.</i></p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó, "(...) <i>se realice la visita técnica, se repare la caja principal y le hagan descuento por los meses en que no se ha prestado el servicio</i>".</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 53 al 55—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra q) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que prevé como una infracción grave "<i>Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua</i>".</p> <p>En ese orden de ideas, es importante mencionar que el artículo 21-C numeral 2 de la LPC, estipula como obligación especial para los operadores de los servicios de telecomunicaciones "<i>brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados</i>".</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>la existencia de un servicio de telecomunicaciones</i>; y en segundo lugar, <i>la interrupción o falta de</i></p>			

servicio continuo del mismo de forma injustificada, 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

I. Mediante escritos de fs. 60-62 y 83-85 la apoderada de la proveedora denunciada efectúa argumentos de defensa, los cuales, en síntesis, se pueden resumir en el siguiente: la concurrencia de un justo impedimento a efectos de realizar la visita técnica al domicilio del consumidor y llevar a cabo la reparación. La proveedora denunciada afirma el justo impedimento sobre la base de que el lugar de residencia del denunciante es una zona de alto riesgo, ello en virtud de la presencia de grupos delincuenciales que pondrían en riesgo a sus empleados, para dar sustento a lo anterior, proporciona enlace de nota periodística en relación a la zona en comento.

Sin perjuicio de lo anterior, menciona que intentaron ingresar al lugar de residencia del consumidor; pero, ello no fue posible sino hasta el día 17/01/2020, reparando la falla que presentaba el servicio.

2. Ahora bien, de lo expuesto por la denunciada advierte este Tribunal que, efectivamente, se ha comprobado una causal de justo impedimento para **reparar** los servicios contratados por el consumidor; no obstante, es importante hacer hincapié en que la conducta típica es la de **interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados**, y que dicha interrupción sea de forma injustificada. En otras palabras, para desvirtuar la imputación no basta con justificar por qué no se llevó a cabo la reparación, sino demostrar una causa válida por la cual la interrupción se dio.

En ese orden de ideas, la proveedora únicamente se limitó a decir que la falla, luego de intentos previos de ingreso a la zona, logró ser reparada; sin embargo, no ha expresado cuál es la causa justificada que originó la interrupción del servicio. Por consiguiente, los alegatos expuestos no son suficientes para desvanecer la infracción atribuida.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (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 341 del Código Procesal Civil y Mercantil 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra q) de la LPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

- a) Copia simple de ticket de pago de fecha 19/08/2019, por la cantidad de \$12.78 (fs. 4 frente)
- b) Copia simple de factura número 19DS000U1461547, de fecha 08/08/2019, por un monto de \$25.45, a nombre del denunciante (fs. 4 vuelto), con la cual se establece la relación de consumo entre el señor _____ y Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., y que los servicios contratados pertenecen al rubro de telecomunicaciones.
- c) Certificación extendida por _____ en su calidad de Jefe del Departamento de Aclaraciones de Grupo Claro (fs. 63-65), por medio de la cual se comprueba la existencia de la falla en el servicio contratado por el consumidor, consistente en línea sin tono ni datos.
- d) Certificación extendida por _____ en su calidad de Jefe del Departamento de Aclaraciones de Grupo Claro (fs. 86-88), a través de la cual se establece los descuentos aplicados por la denunciada durante el período en que se presentó la falla.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que en fecha 11/08/2019 el consumidor presentó fallas en el servicio de telecomunicaciones contratado con la denunciada, dicha falla consistía en que la línea estaba sin tono ni datos, que la reparación del inconveniente pudo efectuarse hasta el día 17/01/2020; pero, que en el lapso transcurrido entre la falla y la reparación la proveedora realizó descuentos en las facturas.

B. Ahora bien, la denunciada alegó que tenía un justo impedimento para acceder a la vivienda del consumidor y reparar el problema, que el justo impedimento consistía en la presencia de grupos delincuenciales en la zona que colocaban en una situación de riesgo a sus empleados.

No obstante lo anterior, y tal como ya fue abordado por este Tribunal, el justo impedimento obró en cuanto a **reparar** los servicios contratados, mas no en la **interrupción** del mismo; de tal manera que la proveedora no acreditó una causa válida por la cual se dio la interrupción del servicio, es decir, que los alegatos vertidos por la apoderado de la denunciada no son suficientes para desvirtuar la imputación atribuida.

C. En definitiva, se ha logrado comprobar lo hechos que se le atribuyen a la proveedora, los cuales son constitutivos de la infracción contenida en el artículo 43 letra q) de la LPC. Por consiguiente, este Tribunal concluye que la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra q) de la LPC, por “*interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua*”.

2. Así, determinada la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18-2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones adquiridas, esto es, prestar los servicios de telecomunicaciones sin que exista interrupción y de forma continua, o determinar una causa válida que haya generado tal situación. Lo anterior, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra q) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la documentación presentada por la proveedora —mediante CD-Room que corre agregado a fs. 72—, consistente en: **a)** declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios de los meses de julio de 2019 a septiembre de 2020; **b)** declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial del ejercicio fiscal del año 2019; **c)** estado de situación financiera al 31/12/2019; **d)** estado del resultado integral del 01/01/2019 al 31/12/2019; y **e)** estado de cambios en el patrimonio por el año que terminó el 31/12/2019. Se tomará en cuenta el valor de la renta gravada de

\$237,831,318.61 dólares de los Estados Unidos de América, obtenido de la declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial del ejercicio fiscal del año 2019.

Al constatar la información financiera de la proveedora –antes relacionada–, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cuenta con ingresos superiores a los señalados por dicha ley; aunado a lo anterior, en clasificación realizada por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, actualizado a la fecha de 06/06/2021, se ha podido constatar que la proveedora se encuentra clasificada como una *gran contribuyente*, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como tal.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, interrumpió dicho servicio sin que haya demostrado una causal válida que haya dado lugar a ello.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., no cumplió con la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones sin interrupción o de forma continua, de conformidad al deber contenido en el artículo 21-C numeral 2) de la LPC.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua”—artículo 43 letra q) de la

LPC— dio, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que el servicio había sido interrumpido y las facturas por el cobro del mismo se seguían efectuando. No obstante, quedó evidenciado en el procedimiento que se aplicaron descuentos a las facturas.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra q) de la LPC), con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la prestación de servicios de telecomunicaciones debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la prestación del servicio, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra q) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC —ampliamente desarrollados en el apartado anterior—, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado que la proveedora posee la condición de *gran contribuyente*, tal como se relacionó en el apartado anterior letra *a*.

Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida).

Cabe mencionar, que la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber de prestar colaboración en la entrega de la documentación que le ha sido requerida y contestando cada una de las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 17 número 5 de la LPA.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas

prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por tanto, a la proveedora **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, se le impone una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,320.89)**, *equivalentes a diecisiete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario del referido sector*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra q) de la LPC por *“Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua”*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Dicho lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **8.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que *“(...) se realice la visita técnica, se repare la caja principal y le hagan descuento por los meses en que no se ha prestado el servicio”*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año

dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Dicho esto, advierte este Tribunal que según la documentación incorporada por la proveedora (fs. 63 al 65 y 86-88) se evidencia que la visita técnica y la aplicación de descuentos por el período en que el servicio no se prestó han sido realizados por la proveedora. Por consiguiente; la situación alterada ya ha sido reestablecida por la denunciada, no siendo procedente que este ente colegiado ordene algo más a parte de lo realizado por la proveedora la visita técnica y descuentos en las facturas.

XI. 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; 43 letra q), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Téngase por agregada la documentación presentada por la apoderada de la proveedora, la cual consta a fs. 83-92.

b) Sanciónese a COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con la cantidad de CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,320.89), equivalentes a diecisiete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario del referido sector (según Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra q) de la LPC, por “Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua”, respecto de los hechos denunciados por el señor

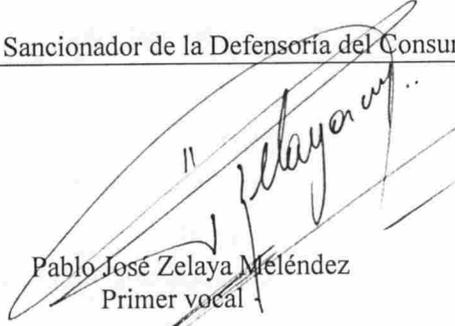
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

d) Tómesese nota de los medios técnicos, así como de las personas designadas, señalados por las partes a efectos de recibir notificaciones.

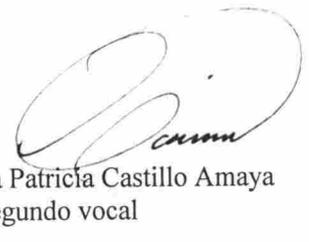
e) Notifíquese.	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: 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



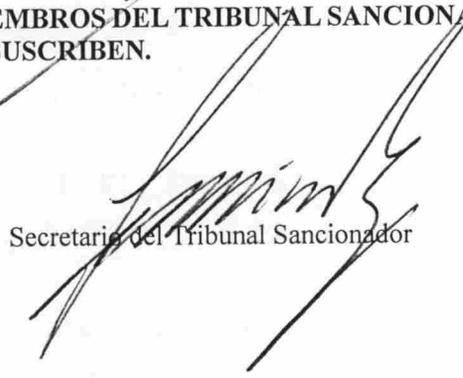
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

IA/ym



Secretario del Tribunal Sancionador