	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 19/07/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 868-19</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 08/02/2019, el consumidor contrató servicio de cable, con plazo de 18 meses y cuota de \$21.94. Es el caso es que desde el 10/04/2019, se le suspendió el servicio por lo que el consumidor ha estado llamando para informar de lo sucedido ya que el consumidor manifiesta que ha estado pagando sus cuotas según la promoción ofrecida por el proveedor lo cual posee un brochur con dicha información y el problema es que en el contrato le han establecido otra cuota con lo que el consumidor no está conforme que le hayan suspendido su servicio y solicita se le cumpla.</p> <p>En fecha 02/05/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 18), a lo cual, la proveedora contestó, que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo las cuales se contrató el servicio. Que en el contrato se estableció una mensualidad de \$29.90 en precio de lista y de \$25.90 con pago oportuno. Por lo que el consumidor tuvo conocimiento del paquete que había contratado y del costo mensual, tanto que es así, que de forma adicional a la caratula del contrato firmó un documento denominado Check List Tradicionales (hoja 10 del contrato).</p> <p>El día 15/05/2019 el consumidor, por medio de acta ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 23).</p> <p>El 06/06/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 13/06/2019 (fs. 31), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo de audiencia conciliatoria (fs. 39).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 25/06/2019.</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: *“con base en los artículos 4 literal e), 16 inciso segundo y 43 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor. Así también manifiesta que es su consentimiento que el caso sea tramitado en medios alternos de solución de controversias. La pretensión del consumidor radica en que el proveedor le cumpla con el contrato y el servicio ofrecido, así también pide se verifique el motivo por el cual le han suspendido su servicio de cable y no se facturen los días que no se han recibido el servicio desde el 10-04-2019, a la fecha y de esa manera puede seguir con el contrato o de lo contrario dar la baja del contrato”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio —folios 43 y 44—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC por: *“vender bienes a precios superiores al ofertado”*.

De conformidad a lo dispuesto en la letra e) del artículo 4 de la LPC: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

En consonancia con lo anterior, el inciso segundo del artículo 16 de la LPC, dispone como requisito de las promociones y ofertas que *“En caso de duda sobre el sentido de la promoción u oferta, se entenderá a favor del consumidor”*.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA—, mediante sentencia pronunciada el 27/10/2020 en el proceso referencia 83-2016, sostuvo que... *el tipo infractor regulado en el artículo 43 letra b) de la LPC, utiliza claramente como verbo rector “vender”, debe precisarse además que la descripción típica del hecho infractor se complementa con el elemento de “precio” que debe ser superior al “ofertado”*.

*El negocio jurídico de la venta, lo define el Código Civil, en el artículo 1597, en los siguientes términos: “... compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio”. Y la misma, de conformidad al artículo 1605 del mismo Código “... se reputa perfecta, desde que las partes han convenido en la cosa que es objeto de la venta y en el precio...”*.

*En ese sentido, la compraventa al ser un contrato consensual, (acto bilateral, distinto a la oferta, que es un acto unilateral), se exige para su perfeccionamiento la convención de voluntades entre el vendedor y el comprador, y para efectos probatorios debe acreditarse el consenso en el pago en dinero del precio por la entrega del bien o servicio.*

*A manera de ejemplo, en los establecimientos de bienes o servicios se ponen a disposición de los consumidores gran variedad de bienes o servicios; en el proceso volitivo de la decisión de compra por parte de los consumidores, ellos pueden aceptar la oferta de un producto, pero ésta puede rechazarse incluso segundos previos a decidir pagar por el bien o servicio o en todo caso a la firma del contrato.*

*Es decir, el solo hecho que existe una diferencia de precio entre lo ofertado y lo establecido en el contrato, no prueba que algún consumidor efectivamente efectuó una compra de ese producto o servicio a un precio superior al ofertado.*

*Así la administración pública para este tipo de ilícito, debe probar, no solo que el precio ofertado es distinto al mercado en caja registradora o al establecido en el contrato, sino, además que efectivamente existió una compraventa, ya sea mediante una factura o tiquete que demuestre el servicio u objeto vendido, el precio y la entrega de dinero..." (Los resaltados son nuestros).*

#### 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. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

El día 01/07/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial de la sociedad SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante el cual cambia la dirección y ofrece medios técnicos para actos de notificación de todos los procesos que actualmente se tiene abiertos en contra de su representada.

El día 03/11/2020, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial de la sociedad SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., (fs. 47) en la que contesta la audiencia conferida en sentido negativo, expresa que efectivamente el consumidor contrató un paquete de programación familiar el día 8 de febrero de dos mil diecinueve, el cual se factura el día 08 de cada mes; por un plazo de 18 meses, debiendo cancelar \$29.90 precio de lista o \$25.90 pago oportuno.

El día 29/06/2021, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., (fs. 74) en la que contesta la audiencia conferida de apertura a prueba de folio 70-71.

Asimismo, expresa que el consumidor efectivamente contrató el día 8 de febrero de 2019

un paquete de programación familiar facturándose el 08 de cada mes. Indica que el consumidor manifiesta en su denuncia que él había contratado el servicio por la cantidad de \$21.94 mensuales y presenta el volante a folio 16 del expediente, sin embargo se puede apreciar en la parte inferior del mismo, que se detalla que ese es el costo mensual de la cuota establecida para el pago oportuno sin incluir los impuestos del IVA que es el 13% y el CESC que es el 5%, por consiguiente solicita se valore dicho documento. Agrega como prueba copia del contrato celebrado con el señor \_\_\_\_\_ y el check list firmado por el consumidor, estado de cuenta y detalle de pagos firmado por la supervisora administrativa de SKY EL SALVADOR, A.S. de C.V., en la que se establece que el consumidor no había cancelado sus cuotas a tiempo y forma ya que siempre cancelaba un monto menor.

#### **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 b) de la LPC, por vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado incumplimiento de garantía por parte de la proveedora.

**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 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.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura (fs. 4), caratula principal de contrato (fs. 5-6), contrato de prestación de servicios y arrendamiento y comodato de equipo (fs. 7-12), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

- b) Fotocopia de pagaré sin protesto (fs. 14).
- c) Fotocopia de check list tradicionales (fs. 15) y,
- d) fotocopia de brochure de la promoción (fs. 16).

C. De la misma forma en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora:

- a. Impresión detalle de pagos realizados por el consumidor (fs. 20, 27-28).
- b. Fotocopia de caratula principal (fs. 53-54).
- c. Fotocopia de contrato de servicios para El Salvador y arrendamiento y comodato de equipo (fs. 55-60).
- d. Fotocopia de check list tradicionales (fs. 61), pagaré sin protesto (fs.62) y autorización para compartir información personal del usuario (fs. 63).
- e. Impresión de estado de cuenta No. \_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_ (fs. 65-68).

#### VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de realizar un contrato de servicio de un paquete de programación familiar con la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la cantidad de \$21.94 dólares objeto del presente reclamo (fs. 16); caratula principal (fs. 5-6, 53-54); contrato de prestación de servicios, arrendamiento y comodato de equipo (fs. 7-12, 55-60); estados de cuenta (fs. 20,27-28 y 65-68).

Se ha evidenciado en el presente procedimiento que el objeto del reclamo ha tenido como resultado lo siguiente:

El consumidor contrató servicio de un paquete de programación familiar con la proveedora el día 08 de febrero de 2019, siendo que en caratula principal del contrato se encuentra establecido los precios de la siguiente forma: precio de lista \$29.90 dólares y precio de pago oportuno \$25.90 dólares (fs.53-60), siendo firmada por el consumidor.

En estado de cuenta número \_\_\_\_\_ a nombre del señor \_\_\_\_\_ se establece el retraso en el pago de los servicios.

Ahora bien, la controversia se enfoca en la oferta que se realizó por medio de brochure, el cual consta agregado a folio 16 del expediente en análisis. En este documento, se puede acreditar que se hacía un ofrecimiento de los servicios por \$21.94 dólares al mes, pero en la parte final del mismo, se observa la siguiente frase "*(1) costo mensual del paquete en pago oportuno en Dólares Americanos para 1 equipo sin impuesto*". Es decir, en el presente caso, se analiza que el paquete

de programación familiar con el precio de \$21.94 no era un precio que se ofreciera ya con los impuestos, por lo que al tomar esa cantidad y agregarle el 13% de IVA, más CESC, se tiene que resulta una operación matemática de  $\$21.94 + \$2.85$  (IVA) + \$1.10 (CESC), haciendo un total de \$25.89, siendo lo expresado en el contrato firmado por el consumidor como “pago oportuno”.

Asimismo, se establece que el consumidor realizó pagos en fechas 31 de marzo de 2019 y 10 de abril de 2019, según consta en tickets agregados a fs. 4, siendo la fecha de corte los días 8 de cada mes. Asimismo, se establece en el contrato de prestación de servicios en la cláusula Tercera: «(...) si el pago del “SUSCRIPTOR” se ve reflejado por adelantado en su cuenta dentro de los 12 días del mes que se factura, éste podrá recibir un precio especial por “pago oportuno”(...)», (fs. 7, 55). Asimismo, se evidencia en el estado de cuenta las fechas de pago y la mora en la que incurría el consumidor (fs. 27-28, 65-68). Además, respecto de la suspensión del servicio en la cláusula TERCERA del contrato de prestación de servicio, se establece que: “en caso que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este Contrato dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, SKY podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender el servicio al SUSCRIPTOR, o en su caso dar por terminado este Contrato a elección de SKY”.

Por otra parte, en el contrato de arrendamiento y comodato de equipo en la cláusula TERCERA –RENTA MENSUAL– prescribe: “En caso que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este Contrato dentro de los 30 días posteriores a la fecha de corte establecida en el estado de cuenta del SUSCRIPTOR, SKY podrá si responsabilidad alguna de su parte, suspender parcial o totalmente, el servicio otorgado conforme al Contrato de prestación del servicio al SUSCRIPTOR”. Sobre lo anterior, se observa que el pago lo realizó el consumidor el 31 de marzo de 2019 y el 10 de abril de 2019, siendo la fecha de corte el día ocho de cada mes, es decir, incurrió en mora y por ende se acreditó la suspensión del servicio.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que se realizó un contrato de prestación de servicio de paquete de programación familiar, por lo que estos no fueron vendidos a precios superiores al ofertado, ya que al incrementar los pagos de impuestos descritos en la misma publicidad, mantiene el precio descrito en el contrato, si el pago se realiza por adelantado en los primeros doce días del mes de facturación. En consecuencia, no se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 43 letra b) de la LPC, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

### VIII. 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, 16, 43 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

*Absuélvese* a SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V. por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor

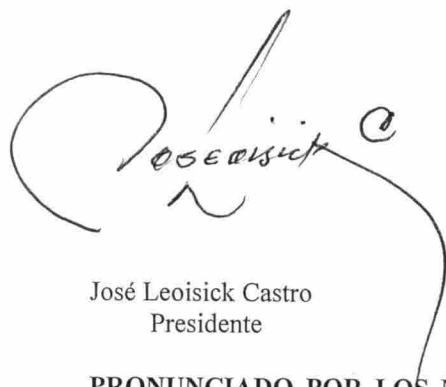
*Notifíquese.*

### 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



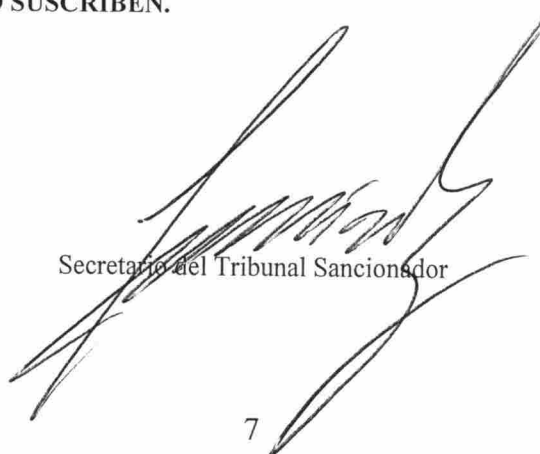
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

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

RG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador