	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 16/08/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 965-19</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 22/03/2019, el consumidor interpuso su denuncia (f. 1), en la que expuso que, en el mes de julio del año 2018 contrató con la proveedora denunciada el servicio de cable. Sin embargo, dicho servicio solo le fue prestado durante un mes, por lo cual, presentó su reclamo a la proveedora, quien se contactó con él a los dos meses de haber interpuesto su reclamo, solicitándole que cancelara dos meses del servicio; en consecuencia, procedió a cancelar los dos meses y envió los comprobantes de pago a la denunciada, pero el servicio no fue restablecido, de manera que a la fecha de interposición de su denuncia, el servicio no le había sido prestado y la denunciada seguía emitiendo facturas.</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, el cual establece: <i>“Todos los 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.”</i> lo que podría configurar la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que dispone: <i>“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor–en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las catorce horas con veintinueve minutos del día 21/07/2020 (fs. 41 al 42).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p><i>“Consumidor solicita que: (...)2. Que la proveedora de la baja del servicio de cable con referencia 501221486217 y se anulen las facturas generadas a la fecha, ya que no se ha hecho uso del servicio. Todo lo anterior en base a los artículos 4 literal e); 24 y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”</i>.</p>			

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

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*Todos los 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*”. El incumplimiento de la referida obligación por parte de la proveedora conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en resolución de fs. 41 y 42, se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada, en fecha 25/08/2020 y la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito firmado por el apoderado general judicial, licenciado \_\_\_\_\_ y presentado a esta sede en fecha 08/09/2020 (fs. 46 y 47).

En el referido escrito, expone sus argumentos de defensa, específicamente que el consumidor efectivamente contrató un servicio con la proveedora, cuya modalidad de pago era mes vencido y con fecha de vencimiento el día 10 de cada mes, y que según consta en el estado de cuenta que incorpora, que el consumidor no realizó los pagos correspondientes a las primeras facturas, y que por ese motivo se le suspendió el servicio por primera vez. Además detalla que se le ofreció reactivar el servicio, al realizar un pago por un monto de \$58.00 dólares, los cuales pagó tal como se refleja en el mes de septiembre de 2018 y luego de la reactivación del servicio, en el supuesto que el consumidor tuviera algún inconveniente con la señal o el equipo, debería de cumplir con lo establecido con el contrato, teniendo la obligación de reportarlo inmediatamente al teléfono de asistencia el cual se encuentra detallado en su contrato para esos fines, cual no realizó, y expone que su poderdante desconoce el número de Whatsapp de los chats que el consumidor presentó con su denuncia y que por tal razón la proveedora desconocía la problemática que poseía el cliente con el servicio. Finalmente, solicitó que se absolviera a la proveedora y ofreció prueba documental que incorporó al expediente (fs. 48 al 55).

Posteriormente, en resolución de las doce horas con siete minutos del día 20/10/2020 (fs. 56 y 57) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. Resolución que fue notificada al representante legal de la proveedora denunciada, por medio correo electrónico, en fecha 12/11/2020 (f. 60).

En fecha 24/11/2020, el referido apoderado de la proveedora denunciada, presentó un nuevo escrito en el que ratifica los argumentos expuestos en su intervención precedente, ya citada. Solicita nuevamente la absolución para su representada por considerar, a su juicio que no se ha incurrido en la comisión de la infracción que se le atribuye e incorpora prueba documental al procedimiento (fs. 67 al 85), la cual será analizada por este Tribunal en el apartado correspondiente de esta misma resolución.

#### 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. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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.

Asimismo, 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 parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia del contrato suscrito por el consumidor y la proveedora en fecha 10/07/2019 y sus anexos (fs. 4 al 13 y 75 al 85); con lo que se establece la relación contractual entre el denunciante y la denunciada en virtud de un servicio de cable, las características y condiciones del mismo.

- b) Fotocopias de estado de cuenta No. : \_\_\_\_\_ a nombre del consumidor \_\_\_\_\_, los cuales se encuentran firmados por \_\_\_\_\_ Supervisora Administrativa de SKY El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 52 al 54 y 70 al 74); que sustenta los pagos realizados por el consumidor (montos y fechas), en virtud del servicio contratado.
- c) Certificación de impresión de captura de pantalla del sistema “SIEBEL” utilizado por la proveedora para la atención de reclamos y todo contacto de la proveedora con cada uno de sus clientes (fs. 55 y 69); en el que no se refleja que el consumidor haya realizado ningún reclamo a la proveedora en virtud de la calidad del servicio contratado.
- d) Impresiones de capturas de pantalla de chats en Whatsapp de reclamos emitidos a la proveedora SKY El Salvador, S.A. de C.V., por parte del consumidor el señor \_\_\_\_\_, al número de teléfono \_\_\_\_\_ (fs. 14 al 20).

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

En virtud de la prueba documental que consta agregada al presente expediente, que ha sido citada en el apartado predecesor, este Tribunal ha acreditado el vínculo contractual existente entre el señor \_\_\_\_\_ y SKY El Salvador, S.A. de C.V. en virtud de un servicio de señales de televisión vía satélite suscrito por los mencionados intervinientes en fecha 10/07/2018 (fs. 4 al 13 y 75 al 85). Asimismo, se ha acreditado que el monto a pagar por dicho servicio era de \$29.90 dólares mensuales según precio de lista, pero si el consumidor pagaba antes se le realizaba un descuento y el monto de la cuota mensual quedaba en \$25.90 dólares (fs. 4 y 75), y que la fecha de corte sería el 10 de cada mes (f. 84).

Respecto al argumento expuesto por el apoderado de la proveedora, consistente en que la interrupción del servicio contratado fue a causa del impago de las cuotas mensuales por parte del consumidor, este órgano ha realizado una revisión de los estados de cuenta incorporados al presente expediente, en los que se observa que el consumidor presentó atrasos en el cumplimiento de su obligación de pagos en los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019, ya que a partir del mes de febrero de 2019 hasta noviembre de 2020 la cuenta presenta inactividad total con un monto fijo pendiente de pago de \$105.13 dólares, es decir que la cantidad que quedó pendiente de pago en enero de 2019 no ha sufrido aumentos desde entonces (fs. 52 al 54 y 70 al 74). Al colegir esta situación con lo estipulado en la cláusula “*TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN*” del contrato suscrito ya citado, en la misma se lee textualmente: «*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”*» (los resaltados son propios), lo que denota un fundamento contractual para la suspensión del servicio en el caso concreto que el consumidor (o

“suscriptor” como lo llama en el contrato), no haya cumplido con su obligación de pago después de 60 días posteriores a la prestación del servicio, como una penalidad al incumplimiento.

Sin embargo, el consumidor expuso en su denuncia que después de dos meses al haber pagado, el servicio no fue restablecido, y adjuntó impresiones de capturas de pantalla de conversaciones en mensajes de texto sostenidas por medio de Whatsapp con un número de teléfono de cuenta empresarial, en las que se observa que le escriben mensajes de parte de “SKY” y le atienden algunos reclamos de manera remota, sin darle mayor solución y después de pasado un tiempo, no se observa respuesta alguna de parte de la cuenta empresarial a los mensajes enviados por el consumidor (fs. 14 al 20), con lo que puede concluirse que existen indicios para sustentar que el consumidor expuso las inconsistencias del servicio a la proveedora por medio de un contacto de la misma, y que la inexistencia del registro de ello en los sistemas de la denunciada, denota una deficiencia grave en su gestión interna de los reclamos de los consumidores.

No obstante, lo anterior no es suficiente para acreditar que fue el medio idóneo para poner en aviso a la proveedora de los problemas que el consumidor presentaba en el disfrute de los servicios contratados, pues en el mismo contrato precitado en su cláusula “*DÉCIMA QUINTA.- REPORTE DE FALLAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO*” establece lo siguiente: «El “SUSCRIPTOR” deberá comunicar a “SKY” de manera inmediata las fallas o interrupciones del servicio a través del número telefónico establecido por “SKY” para Servicio a Clientes, el cual se encuentra indicado en la carátula del presente contrato.» (el subrayado es propio). Al verificar la hoja “*carátula principal*” de los documentos contractuales, al pie de la misma se observa la leyenda *«Para “Servicio a Clientes” llamar al teléfono 2136 8339 y del interior al 800 6611»*, siendo estos números telefónicos distintos al número que aparece reflejado en las capturas de pantalla del chat en Whatsapp ( es decir, que el consumidor debía llamar a los números específicos estipulados por la proveedora para la atención de reclamos, y no consta prueba en el presente expediente administrativo que el consumidor lo haya realizado (aparte de los mensajes de texto en Whatsapp).

En conclusión, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente que ya fue citada, este Tribunal Sancionador determina, que en el presente caso no se ha comprobado por un incumplimiento de parte de la proveedora denunciada, pues la suspensión de los servicios se encuentra amparada por una cláusula contractual que la estipula como una consecuencia ante el impago por parte del consumidor, y de la documentación analizada, es posible acreditar que el denunciante se atrasó en sus pagos y consecuentemente eso generó las suspensiones del servicio. Así también se acreditó que, si bien es cierto el consumidor dio aviso a la proveedora de las inconsistencias en el servicio, no lo hizo por el medio idóneo que estipula el mismo contrato, ya que lo informó a un número telefónico por medio de mensajes de

texto en Whatsapp, cuando debió ser por medio de llamada telefónica a un número distinto, previamente estipulado por la proveedora.

En esta línea argumentativa la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte suprema de Justicia— en adelante la CSJ—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe ingerirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción no basta que los hechos constitutivos de infracción se han probables, sino que tienen que estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En virtud de todo lo antes expuesto, del análisis de derecho, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, así como de la jurisprudencia citada, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora SKY El Salvador, S.A. de C.V., un incumplimiento de los servicios prestados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 24 de la misma ley: “*Todos los 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*”; respecto de los hechos denunciados por el consumidor señor

#### VIII. DECISIÓN

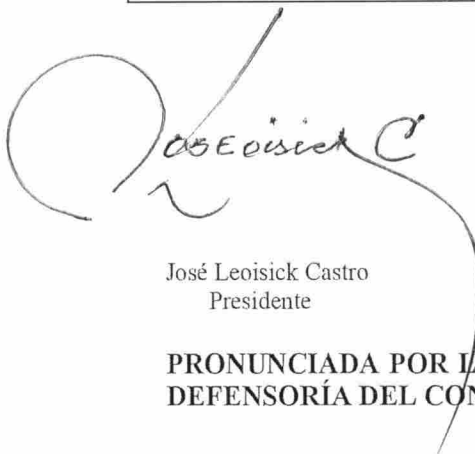
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado y la documentación anexa (fs. 67 al 85).
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY El Salvador, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *No prestar los servicios en los términos contratados*, en relación al artículo 24 de la misma ley, respecto de la denuncia presentada por el señor
- c) *Notifíquese*.

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

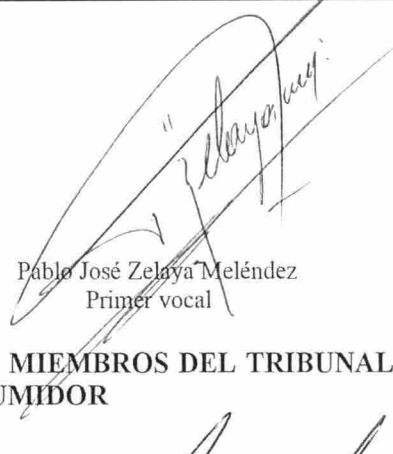
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

MSC/MP



JOSEoisick C

José Leoisick Castro  
Presidente



"Zelaya Meléndez"

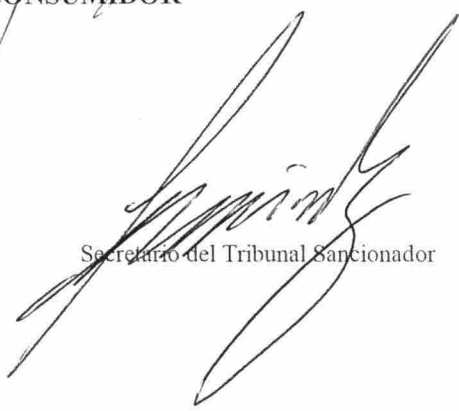
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya

Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador