

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/06/2022 Hora: 12:14 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1263-2019
---	---------------------------------	---	--------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada:

CTE TELECOM PERSONAL. S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

En fecha 12/06/2019 el consumidor por medio de su apoderado interpuso su denuncia (fs.1) en la cual detalla: que en fecha 14/08/2018 contrató con la proveedora tres servicios de telefonía móvil pospago, con un periodo de duración de 6 meses. Al momento de la contratación, una de las colaboradoras de la empresa, le ofertó que las llamadas dentro plan pospago que fueran realizadas a Suramérica no serían cobradas de forma adicional al monto mensual de \$40.00 dólares del servicio contratado, pues dichas llamadas ya estaban incluidas sin costo adicional. Lo anterior, le pareció atractivo al consumidor, en razón de su profesión, pero al realizar llamadas a Suramérica, éstas empezaron a ser cobradas de forma adicional en la factura, razón por la que el consumidor en fecha 10/10/2018 presentó su reclamo por escrito ante la proveedora, teniendo respuesta en fecha 17/10/2018, siendo desfavorable ya que le manifestaron que una vez cumplido el plazo del contrato le cobrarían a adicionalmente este tipo de llamadas, objeto de su reclamo.

En fecha 18/06/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, por medio de correo electrónico para que propusiera alternativas de solución al conflicto (fs. 39). El día 08/07/2019 se informó al apoderado del consumidor que la proveedora denunciada después de haber realizado la investigación correspondiente, efectuó un descuento de todas las llamadas realizadas a Suramérica hasta la finalización del contrato, es decir, hasta el mes de febrero 2019, pero posterior a esa fecha le serán aplicados los cargos correspondientes por tales llamadas y no habrá descuentos (f. 71).

El consumidor no estuvo de acuerdo con lo ofrecido por la proveedora y ratificó su denuncia (f. 80), el día 19/07/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/07/2019 (f. 82). No obstante, en actas de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 95 y 96).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC–, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, certificó el expediente desde aquella dependencia, por falta de acuerdo entre las

partes en las audiencias conciliatorias diligenciadas, recibíendose el mismo, en este Tribunal Sancionador en fecha 02/09/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

“El consumidor solicita que le cumplan con lo establecido en el contrato. Así mismo solicita que se le indemnice en concepto de todas las vulneraciones a la Ley de Protección al Consumidor, por la cantidad de \$12,000.00 dólares en razón al nexo causal ya probado con la relación y los hechos acontecidos, además solicita se inicie el procedimiento administrativo de medios alternos a la solución de conflictos. Con base en los artículos 24,43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

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: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC que regula como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*; y la obligación de servicios establecida en el 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”*, 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.

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 a la audiencia conferida en resolución de inicio del procedimiento y a la apertura a pruebas del mismo, por medio de escritos firmados por la licenciada _____ en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. (fs. 103-106 y 123-126).

En los referidos escritos expuso argumentos de defensa que se resumen en:

i) Asegura que los cobros realizados por las llamadas realizadas desde El Salvador hacia Suramérica tienen sustento contractual y que se han facturado conforme a las tarifas expuestas en el

contrato de prestación de servicios y cita dicho contrato: “*En caso que el Cliente se encuentre en el Salvador y realice llamadas o envíe mensajes hacia Suramérica y al resto del mundo, las llamadas y mensajes de texto serán cobradas en su factura de forma adicional al plan contratado, de acuerdo a las tarifas de larga distancia vigentes, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa por parte del Cliente por medio de call center de CLARO número . . . , del sitio web www.CLARO.com.sv y/o bien en agencias Claro*”.

ii) Pese a que los cobros facturados tenían fundamento contractual, manifiesta que su poderdante aplicó descuentos a las facturas correspondientes al periodo de vigencia del contrato, específicamente respecto de todas las llamadas realizadas desde El Salvador hacia Colombia, en 2 de las líneas contratadas, que dichas facturas con los descuentos aplicados fueron pagadas por el consumidor, incluso antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador de mérito.

iii) Expone que a su juicio, no hubo incumplimiento de lo ofertado, puesto que la publicidad difundida se cumplió con la contratación del consumidor.

iv) Finalmente considera que el monto solicitado por el consumidor en concepto de indemnización es desproporcional, y que a criterio de su poderdante no debería ser tomado en cuenta por este Tribunal.

Para robustecer sus argumentos agregó documentación que ofreció como prueba, y adjuntó la documentación financiera y tributaria, con la que este Tribunal tiene por cumplido el requerimiento de información por parte de la proveedora. Finalmente, los argumentos expuestos por la referida apoderada de la proveedora, al estar estrechamente vinculados con la prueba documental que consta agregada al expediente, serán desarrollados ampliamente en el respectivo romano de valoración de la prueba 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.

7
A
4. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 106 inc. 6º de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM– 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, 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.

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 de Contrato de Servicio con CTE TELECOM PERSONAL, S.A de C.V., y anexos (fs.13 al 18, 19 al 23 y 45 al 47), con los que se acredita la relación contractual entre el consumidor y la proveedora en razón de tres servicios de telefonía celular.

b) Carta firmada emitida por el Departamento de Aclaraciones de la proveedora, exponiendo las particularidades del plan contratado por el consumidor (fs. 26 al 28 y 59 al 61).

- c) Fotocopia de factura número 44597 y Ticket, emitida por la proveedora (f. 29).
- d) Fotocopias de facturas emitidas por la proveedora (fs. 30 al 33).
- e) Fotocopia de listado de tarifas publicada en El Diario de Hoy (f.111).
- f) Cartas autenticadas por notario firmadas por el jefe del Departamento de Aclaraciones GRUPO CLARO, en donde se detallan los montos cobrados al consumidor, así mismo el pago que realizó el consumidor de acuerdo a las nuevas facturas emitidas con un descuento (fs. 112 al 116).
- g) fotocopias de facturas de llamadas internacionales salientes del número en terminación en 2364 (fs. 127 al 135).
- h) Registro de llamadas salientes de los números en terminación y , firmados por el jefe del Departamento de Aclaraciones (fs. 136 al 149).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso el señor , denunció a la proveedora por la supuesta comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. El señor . , contrató con la proveedora CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V., tres planes postpago sin equipo, por el costo de \$40.00 dólares mensuales cada línea, asignándosele los números con terminación : y lo cual se encuentra establecido mediante los respectivos Contratos de servicio ya citados.

2. La proveedora, contestó al reclamo interpuesto por el consumidor mediante correspondencia emitida por el Departamento de Aclaraciones Claro, donde se detallan los beneficios incluidos en la contratación, y sobre el reclamo específico del consumidor, acerca del cobro de las llamadas realizadas desde las líneas telefónicas contratadas hacia Suramérica, la proveedora cita el contrato suscrito, específicamente el apartado “*Beneficios de los planes Pospago con facturación Abierta*”, en el que se detalla textualmente lo siguiente: “*En caso el CLIENTE se encuentre en El Salvador y realice llamadas o envíe mensajes hacia Suramérica y al resto del mundo, las llamadas y mensajes de texto serán cobradas en su factura de forma adicional al plan contratado*”, es decir que existía un sustento contractual para realizar el cobro de las llamadas realizadas a Suramérica, siendo entonces que la proveedora no incumplió el contrato de servicios celebrado.

3. Se acreditó también mediante fotocopias de facturas emitidas por la proveedora, el cobro al consumidor por las llamadas realizadas a Colombia. No obstante, pese a que dichos cobros contaban

con un sustento contractual, se ha cotejado de las certificaciones suscritas por el jefe del Departamento de Aclaraciones de Grupo Claro, que se realizaron descuentos de dichos cobros en las facturas emitidas durante el período de vigencia del contrato (desde septiembre de 2018 a febrero de 2019), y que las mismas fueron pagadas por el consumidor, por montos acorde a lo pactado en los mismos meses, es decir que la proveedora anuló las facturas que reflejaban el cobro de las llamadas salientes con destino a Suramérica y generó nuevas facturas, las cuales fueron pagadas por el consumidor, incluso en fechas anteriores a la interposición de su denuncia ante el CSC.

B. De acuerdo a la documentación antes detallada se ha logrado establecer que la proveedora denunciada proporcionó todos los elementos necesarios para determinar, en primer lugar todas las condiciones de la contratación, incluyendo cómo se facturarían las llamadas realizadas desde El Salvador hacia Suramérica, que es el centro de la pretensión del consumidor, pues al habérselos cobrado, consideraba que la proveedora había incumplido el contrato celebrado, no obstante, se ha determinado que no hay un incumplimiento contractual por parte de la proveedora en la prestación de sus servicios en el caso de mérito, pues los cobros efectuados tenían un fundamento contractual que fue aceptado por el consumidor en la suscripción del mismo.

Además, se ha acreditado que la proveedora efectuó descuentos en las facturaciones que el consumidor reclamaba, y que anuló las mismas y se emitieron nuevas facturaciones con la respectiva disminución de los cobros por las llamadas realizadas desde El Salvador hacia Suramérica, pese a que dichos cobros si estaban previamente pactados. Finalmente, se ha determinado que las facturas con los descuentos aplicados, fueron pagadas por el consumidor en fechas anteriores a la interposición de su denuncia en el CSC, por lo que su pretensión carecía de fundamento desde aquella sede.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, 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 inferirse 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 sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en

el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible acreditarle responsabilidad a la proveedora CTE TELECOM PERSONAL, S.A de C.V. en el presente caso respecto del supuesto incumplimiento en la prestación de servicios.

C. En conclusión, del análisis antes expuesto, la prueba documental incorporada al expediente y las disposiciones legales citadas, este Tribunal determina que en el presente caso no es posible atribuir un incumplimiento contractual en los servicios prestados por la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial licenciado _____ Finalmente, en razón de no haberse acreditado la comisión de una infracción a la luz de la LPC, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la licenciada _____ y la documentación anexa al mismo, y *tómese nota en la Secretaría de este Tribunal* de la dirección y correo electrónico señalados para recibir actos de comunicación (fs. 123- 149).

b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC que regula como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Adquirir los*

bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”; y la obligación de servicios establecida en el 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”, respecto de la denuncia presentada por el señor

, según se expuso en el romano VII de la presente resolución.

c) *Absuélvase* a la proveedora CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por 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 a la denuncia presentada por el señor

con fundamento en el análisis expuesto y la normativa citada en el romano VII de la presente resolución.

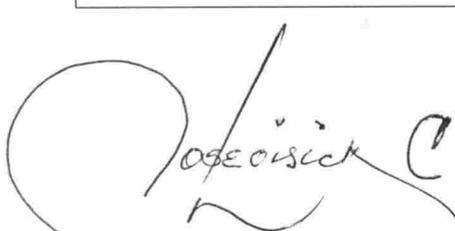
d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

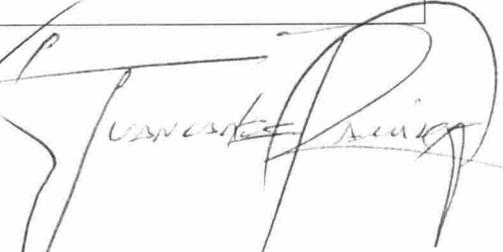
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

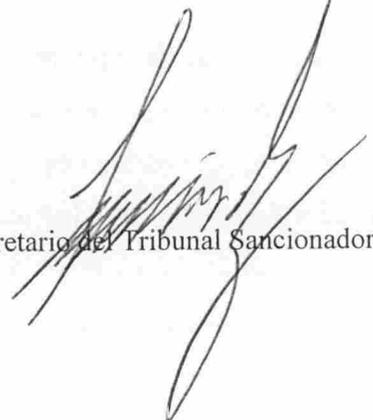

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cierfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP


Secretario del Tribunal Sancionador