	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/12/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 237-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso en su denuncia: <i>"que tiene contratado servicio de televisión, pero desde hace cinco meses que no tiene señal y le han estado cobrando las mensualidades de forma adelantada, con cargo a la tarjeta de crédito, además la tarifa establecida en el contrato es de \$36.70, pero le han cobrado \$43.82, ha reclamado, pero no le han resuelto, solicita se le investigue el caso"</i>. En ese sentido, el CSC conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 06/02/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"Con base a los artículos 4 literal e) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, solicita se le brinde la terminación del contrato sin penalidad, además se le reintegre el pago de los meses que ha cancelado de forma anticipada con cargo a tarjeta de crédito"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 47 y 48—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: <i>"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"</i>.</p> <p>Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.</p>			

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia **305-2010**, sostiene que *«En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo.*

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 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, 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 fechas 25/04/2022 y 29/06/2022 —folios 51 y 69—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que dentro del contrato se encuentra la cláusula denominada “CONTRAPRESTACIÓN” en la cual se especifica que *“en caso de no recibir 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”*; asimismo, esta cláusula indica que *“la suspensión del servicio por falta de pago del suscriptor, Sky podrá cobrar*

íntegramente al suscriptor el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal”.

Agrega que es necesario aclarar que la señal se ha otorgado de forma adecuada durante 2019 pero el consumidor no reportó ninguna falla después de la fecha de reactivación realizada en diciembre 2018, y de acuerdo al contrato en caso de existir la misma, debía de reportarla para así poder verificar y brindarle el servicio en debida forma.

Que al verificar los registros de la cuenta del consumidor en el sistema que es el sistema que utiliza su representada para llevar un detalle de todos los contactos que se tiene con el consumidor, en efecto, en el mismo se determina que se realizó llamadas a su representada en los meses de enero, febrero, abril y agosto de 2019, pero en ninguna de esas comunicaciones el consumidor refirió que tuviera inconvenientes, y en caso de no encontrarse de acuerdo con los cobros realizados, conforme al contrato, tenía la obligación de presentar una solicitud de aclaración por escrito y no lo realizó.

Finalmente, señala que el reporte de las supuestas fallas lo realiza el 15/11/2019, pero pese a ellos el consumidor no permite que se realice una visita técnica para determinar si existen tales fallas. En conclusión, acota que se puede ver que su representada en ningún momento realizó ningún cobro indebido, únicamente se apegó a las condiciones contractuales que en su oportunidad ya habían sido aceptadas por el consumidor, y se siguieron las directrices que el mismo brindó para el cobro del mismo.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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. 6° 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 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de factura número _____ de fecha 29/10/2019, a nombre del señor _____, en concepto de pago del servicio de televisión por cable, por un monto de \$43.82 (fs. 3).

2. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios para El Salvador y sus anexos, a nombre del señor _____ (fs. 4 a 9, 33 a 38, 57 a 62).

3. Fotocopias confrontadas de estados de cuenta de tarjeta de crédito del Banco Cuscatlán, a nombre del señor _____, en las que constan los cargos por las cantidades de \$189.67 y \$242.65, en concepto de servicios prestados por SKY El Salvador (fs. 30 y 31).

4. Impresión de estado de cuenta a nombre del señor _____ (fs. 40 a 42).

5. Impresión de correo electrónico enviado a la licenciada _____ apoderada de Sky El Salvador, S.A. de C.V., en el cual se realiza un informe del caso del señor _____ (fs. 43).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que tiene contratado servicio de televisión, pero desde hace cinco meses que no tiene señal y le han estado cobrando las mensualidades de forma adelantada, con cargo a la tarjeta de crédito, además la tarifa establecida en el contrato es de \$36.70, pero le han cobrado \$43.82, ha reclamado, pero no le han resuelto, solicita se le investigue el caso.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por *"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

- De conformidad a lo estipulado en la cláusula denominada "CONTRAPRESTACIÓN" del contrato de prestación de servicios, se establece que: *"en caso de 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"; asimismo, esta cláusula indica que "No obstante la suspensión del servicio por falta de pago del "SUSCRIPTOR", "SKY" podrá cobrar íntegramente al "SUSCRIPTOR" el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal, durante todo el tiempo que dure la suspensión y hasta que concluya la vigencia mínima obligatoria del Contrato".*
- Que en la cláusula DÉCIMA QUINTA del contrato, denominada "REPORTES DE FALLAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO", se establece que: *"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".*
- Que el consumidor no reportó ninguna falla después de la fecha de reactivación realizada en diciembre de 2018, y de acuerdo al contrato en caso de existir la misma, debía de reportarla para así poder verificar y brindarle el servicio en debida forma.
- Que al verificar los registros de la cuenta del consumidor en el sistema que es el sistema que utiliza la proveedora denunciada para llevar un detalle de todos los contactos que se tiene con el consumidor, en efecto, en el mismo se determina que se

realizó llamadas a la proveedora en los meses de enero, febrero, abril y agosto de 2019, pero en ninguna de esas comunicaciones el consumidor refirió que tuviera inconvenientes, siendo hasta el día 15/11/2019 que el referido consumidor reportó las supuestas fallas en el servicio, fallas las cuales no pudieron ser verificadas debido a que se contactó al usuario para coordinar una visita técnica, pero éste no accedió a que realizaran una revisión.

- El señor _____, reflejó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato de prestación de servicios suscrito, tal como consta en el estado de cuenta (fs. 40 a 42), mediante el cual se refleja que algunos pagos no siempre fueron efectuados en la fecha que correspondía conforme a lo pactado en el contrato, e incluso hubieron meses en los cuales no se realizó pago alguno —**Cláusulas III) CONTRAPRESTACIÓN y VI) FORMA DE PAGO**—, es decir, los días VEINTINUEVE de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo del contrato, con un plazo mínimo pactado de 24 meses y por un precio de \$43.70 mensuales.

En el presente caso, cabe señalar que de la documentación agregada al expediente no se advierten irregularidades en los cobros realizados por la proveedora, en concepto de prestación del servicio de televisión por suscripción, ya que los cobros tienen su respaldo legal previo en la relación contractual entre el consumidor y la sociedad denunciada, los cuales obedecen a la contraprestación de dicho servicio, no habiéndose comprobado durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio, los hechos alegados por el consumidor en su denuncia, relativos a que no tuvo señal de televisión por cable en los cinco meses anteriores a la interposición de su denuncia.

Por otra parte, se advierte que los cargos por las cantidades de \$189.67 y \$242.65, que el consumidor aduce le cargaron a su tarjeta de crédito, en concepto de pago de cuotas anticipadas del servicio de televisión por cable, no pueden considerarse indebidos, en virtud de la obligación de pago que adquirió mediante la relación contractual antes relacionada. Aunado a lo anterior, el apoderado de la proveedora señala que esos cargos se realizaron debido a que el consumidor indicó esos montos para que fueran cargados a su tarjeta, al área de servicio al cliente de su representada, tomando en consideración que sin su autorización éstos no se habrían realizado, situación que puede comprobarse mediante el extracto de la pantalla del sistema _____ anteriormente relacionado.

Por tanto, ha quedado demostrado mediante la documentación agregada al expediente sancionatorio, que los cobros realizados por la proveedora denunciada no son indebidos, en virtud de lo anteriormente relacionado; además, debe aclararse que a la fecha de interposición de la

denuncia por parte del consumidor, no se había cumplido con el plazo pactado en el contrato, por lo cual no se podía realizar la terminación del contrato sin penalidad; en consecuencia, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

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 inculpado 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.

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”; por ello, se estima procedente **absolver** a SKY EL SALVADOR, 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 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; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado licenciado _____ así como la documentación que con el mismo anexa (folios 69-74).
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*”, con base a lo establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- c) *Notifíquese*.

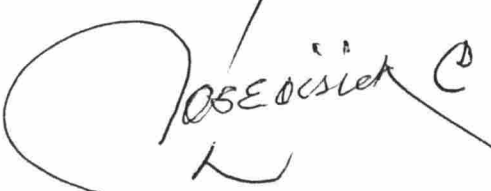
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO


Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

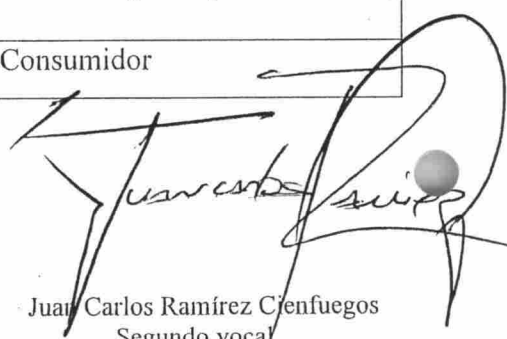
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador