

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/01/23 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 2194-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Sky El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 03/10/19, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso: “<i>Que el día 26/04/19, contrató con la proveedora un servicio de televisión por suscripción, con un periodo de 18 meses, instalándole en la misma fecha. Menciona el consumidor que realizo el primer pago sin problema en fecha 06/06/19, y que la señal la sirvieron 8 días después de la fecha de instalación. El siguiente pago debió hacerlo el día 06/07/19, pero no lo realizó porque la señal se la suspendieron el día 28 de junio aproximadamente. Menciona que después de esa fecha ya no tuvo servicio y no logró respuesta a los reclamos realizados a la proveedora. Recientemente le llaman únicamente para hacerle el cobro</i>”.</p> <p>En fecha 03/10/19, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, por medio de correo electrónico la denuncia interpuesta en su contra (fs. 14). En fecha 24/10/19 (fs.19), se informó al consumidor que la proveedora denunciada, después de haber realizado la investigación correspondiente en relación al servicio de televisión por suscripción, manifiesta que el consumidor no paga en tiempo y forma, razón por la cual la señal le fue suspendida el día 29/06/19; en caso de cancelar de forma anticipada tiene la obligación de pagar el saldo pendiente y la penalización por cancelación anticipada, lo cual asciende a \$700.97 dólares, dicha suspensión del servicio manifiesta la proveedora se debió a la falta de pago, no por fallas o interrupciones en la prestación de dicho servicio; de tal modo que la proveedora ofreció dos propuestas, siendo la primera reactivar el servicio en fecha 28/10/19, previo pago del consumidor por la cantidad de \$89.73 dólares, correspondiente al 80% del adeudo que tiene y los cuales deberá de pagar; así mismo el día de la reactivación se verificaría por medio telefónico que cuenta con la señal, y de ser necesario se enviaría un técnico sin costo alguno para dejar la señal en óptimas condiciones de uso; y en segunda opción dar por terminada la relación contractual de forma inmediata con un pago de parte del consumidor por la cantidad de \$560.77 dólares, correspondientes al 80% del adeudado que tiene y al 80% de la penalización por cancelación anticipada, los cuales podía pagar a más tardar en fecha 01/11/19, y los equipos permanecerían en su domicilio sin ninguna responsabilidad para ambas partes.</p> <p>El día 20/11/19 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 25/11/19 (fs. 22). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 32).</p>			

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 05/12/19.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita se dejen sin efecto las facturas emitidas por un servicio que no brindaron, se desmonte el equipo que serviría para la prestación del servicio y en consecuencia se dé la baja anticipada del contrato sin penalidad por incumplimiento en el servicio. Esto sobre la base de los artículos 21-C numeral segundo, 43 letra q) y 143 inciso final de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 35-37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida 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 (...).*”

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*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*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado legal (fs. 40 y 41), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando prueba documental. En resolución de folios 47 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 a la proveedora, en fecha 06/07/22, y posteriormente la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 51-60).

En los referidos escritos, contesta la audiencia conferida, detallando sus argumentos de hecho y derecho mediante la prueba en que basa su oposición, manifestando que el consumidor efectivamente contrató en fecha 27/04/19, un paquete de programación familiar y renta de dos equipos, dicho servicio se facturaba el 27 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir que el consumidor goza del mes de servicio y luego de ese mes debe cancelar el servicio recibido, siendo el mismo por un plazo indefinido y con una permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según contrato la cantidad de \$36.80 dólares (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente la cantidad de \$31.30 dólares (pago común), tal como se muestra en el contrato; por otra parte explica el apoderado de la proveedora sobre el pago oportuno, el cual es un beneficio que se les concede a los consumidores siempre que ellos cancelen dentro del periodo que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos, en este caso, el monto a pagar con precio oportuno el 27 de cada mes era de \$31.30 dólares. Y por otra parte manifiesta el apoderado de la proveedora que siempre que se cancele después de la fecha de facturación, en este contrato se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$36.80 dólares, y que estas dos modalidades se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito entre su poderdante y el consumidor. En su intervención el apoderado de la proveedora denunciada considera oportuno hacer referencia al estado de cuenta, el cual sería útil y pertinente ya que en él se constata que el consumidor no realiza sus pagos en el tiempo y forma, razón por la cual la señal le fue suspendida el día 29/06/19, no por fallas o interrupciones sino por falta de pago.

En fecha 19/07/22, por medio de conducto oficial interno se recibe escrito (fs. 51 y 52), presentado por el apoderado de la proveedora, respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expresado anteriormente, manifestando que existen elementos suficientes para determinar que su poderdante no ha incurrido en la infracción atribuida; basando sus argumentos, en todo lo expuesto en escrito que precede; y se adjuntan anexos (fs. 53-60).

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 uno 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”* (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 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”* (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 administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de contrato número 211079035, suscrito entre la proveedora denunciada y el consumidor (fs. 3-10).
- b) Fotocopia de pagaré sin protesto a favor de la proveedora (fs. 12).
- c) Fotocopia de carta de aceptación de condiciones particulares para la contratación de equipos, emitida por la proveedora a favor del consumidor (fs. 13).
- d) Fotocopia de estado de cuenta número _____ emitido por la proveedora respecto de la cuenta del consumidor (fs. 59 y 60).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "*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, en principio que existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de televisión por suscripción (fs. 3-13).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de televisión por suscripción y las características de este, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo ante la proveedora por haberle cortado la señal del servicio de televisión; pero ha quedado evidenciado que la proveedora ha brindado dicho servicio, y que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo las cuales contrató, sabiendo que debía cumplir con el plazo convenido y pagar cada mes llegada la fecha de vencimiento, es decir cada 27 de mes (fs. 3-13). No obstante, de los estados de cuenta incorporados en este expediente se acredita que el consumidor no pagaba puntual, ocasionándose así la desconexión del servicio.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el servicio de televisión por suscripción en el que se incluye el paquete familiar y la renta de dos equipos, fue brindado al consumidor desde el día 27/04/19, conforme a las características contratadas, y que dicha documentación tampoco fue controvertida por el denunciante, ya que era de su conocimiento según las cláusulas contractuales que se debía cancelar cada 27 de mes dicho servicio, evitando inconvenientes de corte de señal, pero a consecuencia del retraso en el pago de su factura fue que la proveedora suspendió el servicio; de tal modo, que nos encontramos en un incumplimiento en relación al pago no efectuado a tiempo por parte del consumidor.

En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, 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, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley.

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”*** (resaltados son propios).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, 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

razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISION

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 proveedora denunciada a través de su apoderado y documentación anexa (fs. 51-60).
- 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) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor

c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, 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
i, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

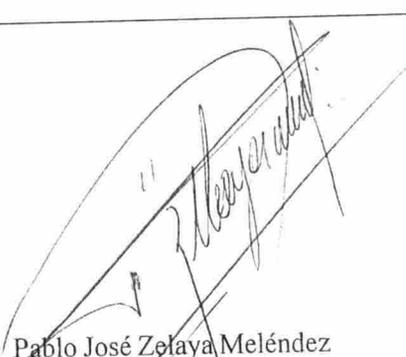
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

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

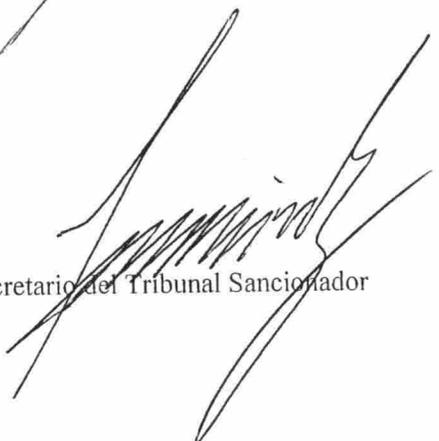

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador