

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/03/23 Hora: 11:54 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1139-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Sky El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 21/05/19, el consumidor interpuso su denuncia —folios 1—, en la cual expuso: <i>"Que posee el servicio de cable con la proveedora, el cual contrató en el mes de abril del año 2017, que ha cumplido con el plazo obligatorio del contrato que es para 18 meses, pero desde noviembre de 2018, no posee servicio. No obstante, la proveedora le ha realizado cobros hasta el mes de mayo de 2019, con los que no está de acuerdo, ya que no ha tenido servicio y ya ha cumplido el plazo obligatorio pactado, por lo que pide se le dé la baja al servicio"</i>.</p> <p>En fecha 22/05/19, 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. 9 y 10). El día 19/06/19 (fs.12), se informó por medio de correo electrónico que la proveedora denunciada después de haber realizado la investigación correspondiente en relación al servicio de televisión por suscripción, manifiesta que la cuenta fue activada en fecha 30/03/17, que su fecha de corte era el día 30 de cada mes, se le facturaba paquete de programación "Fun" y renta de equipo, que la cuenta fue suspendida en cinco ocasiones debido a la falta de pago correspondientes a las fechas 02/05/17, 02/10/17, 02/03/18 y 02/10/18, que su último pago se realizó en fecha 19/11/18 por la cantidad de \$28.00 dólares, que a la fecha de avenimiento la cuenta del consumidor estaba cancelada por falta de pago, ya ha cumplido con el plazo de permanencia y tiene un saldo pendiente por la cantidad de \$74.31 dólares. Manifiesta la proveedora que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo los cuales contrato el servicio y que, si el consumidor no tenía señal, debía reportarlo al área de servicio al cliente, para que le fuera otorgado un numero de reporte. Finalmente, como propuesta de solución por parte de la proveedora es dar por terminada la relación contractual de forma inmediata con un pago del consumidor por la cantidad de \$59.44 dólares, correspondientes al 80% del adeudo que tiene y el cual podrá pagar en fecha 10/06/19, asimismo el equipo permanecerá en su domicilio sin ninguna responsabilidad para las partes.</p> <p>El día 17/07/19 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 22/07/19 (fs. 20). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 28).</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 30/08/19.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor pide que la proveedora proporcione el historial de pagos del servicio de televisión por suscripción, le sean eliminados los saldos pendientes de los periodos facturados de noviembre de 2018 a mayo de 2019, ya que no ha tenido servicio y ya ha cumplido el plazo contractual, y solicita la baja del servicio. Todo lo anterior sobre la base de los artículos 4 letra c), 13-B, 18 letra c), 42 letra d), 43 letra i), 44 letra e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

I. Tal como consta en resolución de inicio —folios 31-33—, 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 los cuales se encuentra el contemplado 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 propio). 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), disposición vinculada con el derecho irrenunciable de todo consumidor descrito en el artículo 4 letra e) de la LPC, que textualmente indica: "*(...) e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*", 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.

2. Asimismo, se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*"; en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: "*Queda prohibido a todo proveedor: c) 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*"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, 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, este 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”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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 resolución de inicio (fs. 31-33) se le confirió el plazo de diez 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 a la denunciada en fecha 11/03/22, sin que en ese momento procesal hubiera contestación de la proveedora.

Seguidamente, en resolución de las doce horas con cinco minutos del día 13/06/22 (fs. 37), se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes.

2. Dentro de la etapa de apertura a pruebas, en fecha 18/07/22, por medio de conducto oficial interno se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 41-42), quien actúa en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., contestó la denuncia en sentido negativo, asimismo incorporó documentación anexa (fs. 43-63), en dicho escrito, en síntesis, expuso lo siguiente:

A. Que la resolución con la cual dio inicio al presente procedimiento, no le fue notificada, y que por consiguiente era imposible mostrarse parte en presente proceso, enterándose hasta la resolución de apertura de pruebas la existencia de tal señalamiento.

En el referido escrito hace un resumen de los aspectos generales de contratación, refiriéndose específicamente, a que el consumidor contrató el servicio el día 30/03/17, consistente en un paquete de programación denominado “FUN”, y renta de equipo, que dicho servicio debía facturarse el 30 de cada mes, por un periodo de 18 meses, debiendo cancelar mensualmente según su contrato la cantidad de \$37.49 dólares, por el servicio recibido, también detalla en el escrito que existen dos formas de pagar según lo estipula el contrato, la primera está denominada como precio de lista, y la segunda es la denominada pago oportuno, el cual consiste en pagar doce días con anterioridad a su fecha facturada, correspondiente al valor de \$33.32 dólares, obteniendo un beneficio de descuento en su mensualidad, menciona el licenciado que estas dos modalidades se encuentran plasmadas en el contrato, pero que el consumidor no realizó sus pagos en el tiempo y forma acordado, por tal motivo no goza del beneficio de “pago oportuno”. En conclusión, el servicio contratado por el consumidor fue suspendido, por incumplimiento de pago y que por tal motivo su representada no ha incurrido en la infracción del artículo 43 letra e) de la LPC, ya que en ningún momento dejó de prestar los servicios de forma arbitraria, si no por el incumplimiento de pago y la mora presentada por el consumidor en el pago de sus obligaciones.

B. Que, en relación a la segunda infracción atribuida a su mandante, menciona que no se han realizado cobros indebidos al consumidor, y para ello agrega como medio de prueba impresión de pantalla denominada “SIEBEL”, el cual es un sistema que utiliza la proveedora para registrar todos los contactos que posee con sus clientes, y en donde se determina que el consumidor denunciante, no realizó ningún reclamo por falta de servicio, únicamente se encuentran registradas gestiones de cobros por mora.

3. 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 propios).

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”* (resaltados son propios).

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 han configurado las infracciones consignadas en los artículos 43 letra e) de la LPC, por *No (...) prestar los servicios en los términos contratados*, y artículo 44 letra e) de la LPC, por *Realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor*.

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) Fotocopias confrontadas de ticket y comprobantes de pago, con dicha documentación se logra establecer los meses en los que recibió el beneficio del pago oportuno y los meses que pagó un monto mayor, debido al retraso en los mismos (fs. 3-7).
- b) Impresión de estado de cuenta correspondiente a la cuenta del consumidor, número en donde se establecen los montos a pagar durante los meses del año 2018 (fs. 14-15 y 61-62).

- c) Fotocopia del contrato número 211057019, suscrito entre el consumidor y la proveedora (fs. 48-53), por medio del cual se establece la relación contractual existente entre el denunciante y la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., así como las características del paquete contratado; pagaré sin protesto y autorización para compartir y consultar información personal del suscriptor o usuario, firmada por el señor
- d) Impresión de captura de pantalla del sistema denominado "SIEBEL" (fs. 63), en donde se determinan las gestiones de cobro realizadas por la proveedora, así mismo un saldo pendiente de cancelar a la fecha de su impresión.

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, existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de televisión por suscripción (fs. 3-7 y 48-53).

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 hay indicios que la proveedora ha brindado dicho servicio estipulado en el citado documento de contratación, sabiendo el consumidor que debía cumplir con el plazo convenido y pagar cada mes llegada la fecha de vencimiento, es decir cada 30 de mes (fs. 48-52). 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 (fs. 14-15 y 61-62).

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal no cuenta con prueba que determine que el servicio de televisión por suscripción en el que se incluye el paquete de programación *FUN* y la renta de dos equipos, fue brindado al consumidor de manera deficiente por hechos atribuibles a la denunciada o que el mismo no era conforme a las características contratadas, tampoco consta que el denunciante haya interpuesto reclamos a la proveedora por las fallas en el servicio.

Se estipula en las cláusulas contractuales que se debía cancelar cada 30 de mes dicho servicio, evitando inconvenientes de corte de señal, pero si hay indicios que 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.

B. A la proveedora también se le imputa el supuesto cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: “*Queda prohibido a todo proveedor: c) 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*”.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

a) Impresión de estado de cuenta correspondiente a la cuenta del consumidor, número , en donde se establecen los montos a pagar durante los meses del año 2018 (fs. 14-15 y 61-62), por medio del cual se puede comprobar que el consumidor no cancelaba las cuotas en tiempo y forma, acumulando así las facturas y generando mora, razón por la cual continúa teniendo saldos pendientes.

b) Impresión de captura de pantalla del sistema denominado “SIEBEL” (fs. 63), en donde se determinan las gestiones de cobro realizadas por la proveedora, así mismo un saldo pendiente de cancelar a la fecha de su impresión; en consecuencia queda evidenciado que no existió algún reporte por falla en el servicio en el mes de Noviembre de 2018 —por parte del consumidor por servicio no brindado—, como también que el cobro realizado por el servicio en dicho mes es legal, ya que en ningún momento se estableció ningún reporte de falla del servicio.

Ahora bien, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: “*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 congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para realizar el cobro en concepto de mora por no realizar los pagos en tiempo y forma en que se acordó en el contrato, razón por la cual no le aplicaba el beneficio de pago oportuno, ya que legalmente le correspondía pagar por el precio de lista.

C. 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 denunciada, 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, así como tampoco se acreditó la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos según lo establecido en el artículo 44 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 1º 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. 41-63).
- 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, y artículo 44 letra e) de la LPC, por: “realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación al artículo 18 letra c) 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”, y artículo 44 letra e) de la LPC, por: “Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____ 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.

EY/MP

Secretario del Tribunal Sancionador