


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 17/05/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1153-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El consumidor expuso en su denuncia que: <i>"a finales del año 2018 adquirió un contrato de servicio de televisión por cable, con un plazo de 18 meses, con la proveedora denunciada, siendo el caso que desde finales del mes de septiembre de 2019 ha presentado fallas en el servicio, manifiesta que no se pueden ver los canales; solamente aparecen mosaicos y nada más funciona el canal de publicidad de la proveedora"</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 04/11/2020.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>El consumidor solicitó <i>"que la proveedora le resuelva, con la baja del servicio de cable contratado, sin cobro por penalidad, tomando en cuenta el incumplimiento suscitado. Con base legal en los artículos 4 letra b), 21-C número 2, 18 letra c), 44 letra e) y 143 inciso final de la LPC"</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 37 y 38), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p>			
<p>Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, el resaltado es nuestro.</p>			
<p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora</i> al no entregar el bien o prestar los servicios en 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.</p>			
<b>V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA</b>			

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 12/09/2022 y 06/03/2023 —folios 43 y 59—, 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 el consumidor efectivamente contrató el día 09/02/2020 un paquete de programación familiar y renta de equipo, dicho servicio se facturaba el 9 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, por un plazo indefinido y con una permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según su contrato \$29.90 (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente \$25.90 (pago oportuno).

Señala que tal como se mencionó, el consumidor adquirió un contrato por 18 meses, el cual tiene dos formas de pago/facturación: el pago oportuno y el precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del período 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 16 de cada mes era de \$25.90. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación, en este contrato se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$29.90. Es importante hacer mención que estas dos modalidades, se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por el consumidor, estableciendo en el mismo que al firmarlo él comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos.

Que de igual forma, considera oportuno hacer referencia al estado de cuenta, el cual es útil y pertinente en vista que con el mismo se constata que el consumidor no realiza sus pagos en el tiempo y forma en que se acordó en su contrato; razón por la cual, no se le puede aplicar el beneficio de pago oportuno ya que legalmente le corresponde pagar el precio de lista, de igual forma debe tomar en consideración que a partir del mes de octubre de 2020, comenzó a facturar la asistencia Sky servicio que se encuentra relacionado en el contrato, y que el consumidor aceptó cancelar en su oportunidad.

Finalmente, acota que en conclusión, se puede determinar que el incumplimiento nunca se originó por parte de su representada, sino que fue por parte del consumidor quien no realizó sus pagos en tiempo y de manera completa según el precio y período de facturación pactado, por tanto en virtud de lo que se establece en el contrato se le suspendió el servicio, por lo que no se dejó de prestar el servicio de forma arbitraria, sino que todo fue una consecuencia que se originó desde el primer incumplimiento por parte

del consumidor. Tampoco se puede decir que su representada ha incumplido con lo que establece el artículo 43 de la LPC, ya que en ningún momento dejó de entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, sino que fue el actuar erróneo por parte del consumidor al no cancelar las facturas como corresponde.

## 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 43 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios para El Salvador y sus anexos, a nombre del señor \_\_\_\_\_ (fs. 3 a 12, 49 a 55).
2. Impresión de correo electrónico enviado por la licenciada \_\_\_\_\_ empleada de BLP Legal, a la licenciada \_\_\_\_\_ de la Defensoría del Consumidor, en el cual se realiza un informe del caso del señor \_\_\_\_\_ (fs. 23).
3. Impresión de estado de cuenta a nombre del usuario \_\_\_\_\_, con cuenta número \_\_\_\_\_ (fs. 61 a 63).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que a finales del año 2018 adquirió un contrato de servicio de televisión por cable, con un plazo de 18 meses, con la proveedora denunciada, siendo el caso que desde finales del mes de septiembre de 2019 ha presentado fallas en el servicio, manifiesta que no se pueden ver los canales; solamente aparecen mosaicos y nada más funciona el canal de publicidad de la proveedora.

Al respecto, debe señalarse 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"*.

Por otra parte, cabe aclarar que del estado de cuenta impreso que consta de fs. 61 a 63, se advierte que el consumidor no pagaba la cuota establecida en algunos meses, lo que generó una acumulación de facturas, y por ende, ocasiona que existan saldos pendientes en la cuenta del referido consumidor, lo cual de conformidad al contrato suscrito, deviene en la suspensión del servicio al suscriptor, el cual no puede ser reactivado hasta que el usuario cancele los saldos pendientes. En ese sentido, al consumidor le fue suspendida la señal del servicio en cinco ocasiones por falta de pago (11/03/2019, 11/06/2019, 11/09/2019, 11/12/2019 y 11/02/2020), acreditándose que el último pago lo realizó el día 11/02/2020 por la cantidad de \$102.26.

En el presente caso, la proveedora señala que la cuenta del consumidor fue activada el día 09/02/2019, siendo su fecha de corte el día 9 de cada mes, habiendo sido suspendida la señal del servicio por falta de pago en cinco ocasiones; que al 30/03/2020 la cuenta se encontraba activa, faltando cinco

meses del plazo contratado y teniendo un saldo pendiente por la cantidad de \$22.82. Que en caso de tener fallas o interrupciones en la prestación del servicio, el usuario tiene la obligación de llamar a servicio a clientes para reportarlo, pero que en este caso el cliente no especifica si reportó dichas anomalías y si le dieron un número de reporte, ya que de los registros telefónicos no se advierte que haya reportado fallas.

En ese sentido, cabe aclarar que la proveedora realizó los bloqueos de la señal de televisión por suscripción, debido a los problemas de pago que tuvo el señor [redacted] lo cual generó que su cuenta entrara en mora. Aunado a lo anterior, este Tribunal aclara que no se han comprobado las fallas en el servicio alegadas por el consumidor en su denuncia, pues no se encuentran agregados al expediente administrativo elementos probatorios que acrediten dichas fallas, o en su defecto que acrediten que el referido consumidor reportó tales fallas o interrupciones en la prestación del servicio.

Cabe mencionar que consta a fs. 64 escrito firmado por el consumidor, mediante el cual afirma, que no se ha atrasado en el pago de los servicios de cable, y que, en varias ocasiones llamó para le solventaran el inconveniente por medio de visita técnica, a lo cual le respondían que debía comprar un control remoto nuevo pues ese era el problema, a lo cual accedió y se lo hicieron llegar hasta su residencia, pero el problema persistía y siguió insistiendo con una visita técnica la cual nunca le brindaron, sin embargo, de las afirmaciones realizadas por el consumidor este colegiado no tienen prueba alguna, por lo que se vuelven meros dichos, los cuales no logran acreditar la conducta que imputa a la proveedora denunciada.

Por tanto, puede concluirse que, en el presente caso, no existe un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento, que el servicio de televisión por suscripción fue suspendido al señor [redacted] debido a la falta de pago de las cuotas de dicho servicio, situación que generó que la cuenta cayera en mora; consecuentemente, resulta procedente absolver a SKY El Salvador, S.A. de C.V. del supuesto tipificado en el artículo 43 letra e) de la LPC, referido al incumplimiento de no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

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 43 letra e) de la LPC, “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados” en relación al artículo 24 de la misma ley, que establece: “Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes (...)”; 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

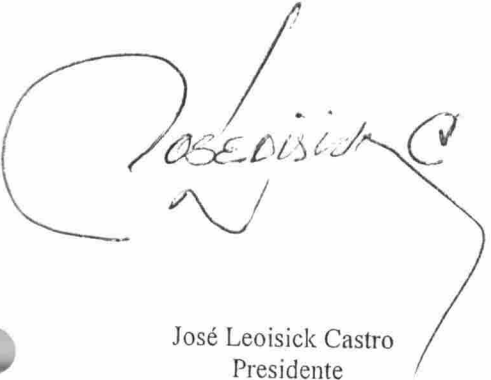
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18 letra c), 24, 43 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- 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 61-63).
- b) Téngase por recibido el escrito presentado por el consumidor señor
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, con base a lo establecido en el romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- d) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

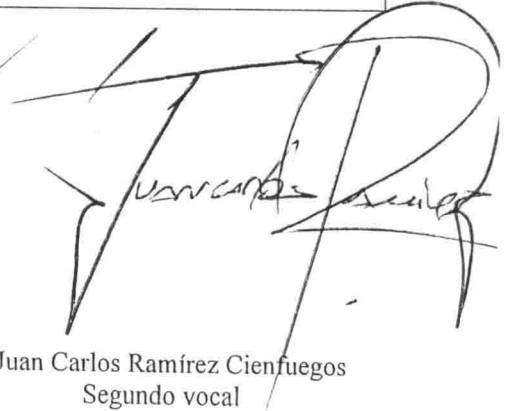
Administrativos: Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leisick 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