

"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



250
30 MAR - 97 11:33

SEÑORES TRIBUNAL SANCCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:

José Armando Flores Alemán, actuando en mi calidad de Presidente de la Defensoría del Consumidor, EXPONGO:

Que vengo a denunciar al proveedor Universal Cable, S.A. de C.V., por los hechos que a continuación describo:

Conducta Observada

Por medio de memorándum CSC-03/10, recibido por parte del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, se remitió el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, por lo que se procedió a su respectivo análisis a la luz de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC) y su Reglamento, encontrando las siguientes observaciones:

1. Dentro del referido contrato se encuentra, como parte del mismo, la cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, la cual consta de lo siguiente:
"El cliente autoriza a UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y /o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buro de créditos. Así mismo, el cliente da su consentimiento para que UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V. pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y fidedigna a UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., para verificarla."
2. Asimismo, dentro del numeral onceavo, de dicho contrato se encuentra una cláusula en la que se fija como domicilio especial la ciudad de San Salvador, en caso de acción judicial, la cual se expresa de la siguiente manera: *"Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a*

la jurisdicción de cuyos tribunales se someten y para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros".

Cabe mencionar que dicha cláusula también se encuentra incorporada en el pagaré que se le presenta al consumidor para que se haga efectivo en caso de incumplimiento de parte del mismo.

3. También se encontró dentro del numeral segundo literal b) denominado Terminación la siguiente cláusula: "*Universal Cable, S.A. de C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación a tal terminación...*"
4. Dentro del numeral octavo, literal c) denominado Mantenimiento y reparaciones, la siguiente cláusula: "*... si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por uso normal, o por uso indebido o irregular, estas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a Universal Cable S.A. de C.V., ningún tipo de compensación por las mismas.*"
5. Cabe mencionar que el pagaré presentado para la firma del consumidor no presenta la fecha de emisión del mismo.
6. Por último, se encontró en la parte final del contrato en comento, una leyenda que literalmente dice así: **CONTRATO SUJETO A CAMBIOS.**

DISPOSICIONES LEGALES QUE SE CONSIDERAN INFRINGIDAS

1. Cláusulas abusivas dentro del contrato.

El referido contrato que se analiza tiene la naturaleza de los llamados contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por establecer de forma anticipada 'condiciones generales de negociación', resultantes de un consentimiento sin convención.

Dada esta deficiencia en la aptitud negociadora del consumidor y esta relación no paritaria entre las partes, en la redacción de los contratos de adhesión, las condiciones del negocio son dictadas por el proveedor, con la consecuente predisposición de las cláusulas.

Por ello, a la luz de lo regulado en el Art. 22 de la LPC desarrollado en el Art. 4 del Reglamento del mencionado cuerpo legal, el denominado contrato de adhesión debe cumplir con ciertos requisitos, dentro de los cuales se encuentra el no contener cláusulas abusivas ni cláusulas de libre discusión que deben constar en un formulario aparte.

Desde esta perspectiva, el Art. 17 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) contiene una clara regulación de las cláusulas abusivas, entendidas estas últimas como: todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato, que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos, es decir, vayan en contra de la buena fe, causándole un perjuicio.

a) Sobre cláusulas de libre discusión

De acuerdo con lo mencionado en los párrafos anteriores, el artículo 6 del Reglamento de la LPC establece: "No deberán aparecer como parte del formulario impreso que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: a) La autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor;...";

Dicha disposición reglamentaria exige, por lo tanto, que las cláusulas consideradas como 'de libre discusión', no deben estar contenidas dentro del formulario que se le entrega al consumidor en los contratos de adhesión, sino que debe aparecer como un documento aparte.

Como se mencionó en la conducta número uno, la cláusula mediante la cual el consumidor autoriza al proveedor para compartir su información crediticia y personal está claramente inserta como parte del contrato mismo. Ello obliga al consumidor a autorizar necesariamente dicha cláusula al momento de celebrar el contrato, pues forma parte de las condiciones establecidas en el documento a suscribir, como una cláusula más.

b) Sobre fijación de domicilio especial

Como se describió en la conducta número dos, en el referido contrato también se establece como domicilio especial para caso de acción judicial, la ciudad de San Salvador.

De conformidad con la regulación contenida en el Código de Procedimientos Civiles, el domicilio del demandado es en donde el acreedor tiene que promover la acción judicial que corresponda (Art. 33

Pr.C.); es decir, que el domicilio del demandado determina competencia en cuanto a quien debe ser el Juez que conozca del litigio (Art. 35 Pr.C.). Sin embargo, el legislador reconoce en el Art. 38 Pr.C. la posibilidad de que las partes puedan someterse de manera previa a una jurisdicción específica que determine la competencia judicial. Esto presupone una manifestación de voluntad en ese sentido.

Debido a las características del contrato de adhesión que se analiza, el domicilio especial ha sido determinado de manera unilateral y general por el proveedor previo a la firma del contrato. Esa situación causa un perjuicio al consumidor; pues, se genera un desequilibrio en los derechos de las partes, ya que el proveedor ha fijado el domicilio al que se someten las partes para efectos de acción judicial en la ciudad en donde tiene su residencia, sin importar que el consumidor tenga su domicilio en esa ciudad o en otra diferente.

Disponer o señalar el domicilio en un contrato de adhesión (en el cual el proveedor establece todas las condiciones y términos de la contratación), provoca la indefensión del consumidor, pues pareciera ser que el proveedor se aprovecha de que es un contrato en el cual una de las partes, impone sus estipulaciones y la otra parte se ve en la obligación de aceptar todas las cláusulas contenidas en el documento para obtener el servicio.¹ Esta práctica es contraria a lo que establece el artículo 17 de la LPC, el cual enuncia a vía de ejemplo aquellas cláusulas que se consideran abusivas en los contratos de adhesión los cuales crean perjuicios al consumidor, así como se ha establecido en resolución emitida por ese Tribunal, bajo referencia TS 34-09, declarando como abusiva la cláusula de fijación unilateral de domicilio especial por parte del proveedor.

d) Sobre modificación unilateral del contrato

Tal y como se describe en la conducta número tres, en el contrato aparece incorporada una cláusula que establece que el proveedor a su sola discreción y sin responsabilidad puede dar por terminado el plazo de vigencia del contrato sin expresión de causa, bastando únicamente aviso. Esto encaja dentro del presupuesto establecido por el artículo 17 letra b) de la LPC, ya que la conducta anteriormente descrita constituye una sustracción unilateral de parte del proveedor con respecto a sus obligaciones, y pone en una posición de desventaja al consumidor, en tanto queda al solo criterio del proveedor la terminación del contrato. Asimismo, esto genera inseguridad jurídica y contractual en perjuicio del consumidor ya que podría interpretarse que el proveedor puede dar por terminado el contrato a su sola discreción, al momento que quiera y por la razón que estime conveniente, dejando al consumidor desprotegido. Por lo tanto, dicha cláusula debe declararse como abusiva ya que contraviene lo establecido por el artículo 17 letra c) de la LPC.

Como se mencionó en la conducta número cuatro, el contrato contiene en la cláusula número ocho letra c) una disposición que establece que en caso que el equipo necesite reparaciones por su uso normal, estas irán por cuenta del cliente, cláusula que tiene el carácter de abusiva ya que otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por naturaleza le corresponde.

La conducta anterior es una clara infracción a lo dispuesto por el artículo 17 letra b) de la LPC, el cual literalmente dice: se consideran cláusulas abusivas... b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones. La referida cláusula permite una clara situación en la que el proveedor de forma unilateral se sustrae de su obligación de otorgar garantía de los productos que este pone a disposición del consumidor, más aún cuando sea por el uso normal de los productos, ya que el proveedor está en la obligación de entregar los bienes objeto del contrato de forma óptima al consumidor. Ambas partes deben cumplir las obligaciones que han contraído, siendo entre otras, la del consumidor, pagar por el servicio prestado, y la del proveedor prestar el servicio de la forma convenida; esto, incluye entregar los productos objeto del servicio de tal forma que este se pueda prestar como se convino. Y en dado caso estos productos aparezcan con un defecto por su uso normal, es responsabilidad del proveedor responder frente a dichas fallas y no imponerle esta carga al consumidor, ya que no le corresponde, como es el caso, constituyendo así una cláusula abusiva en perjuicio del consumidor.

Respecto a la leyenda "CONTRATO SUJETO A CAMBIOS", es evidente el incumplimiento que existe, ya que dichos cambios pueden ser en perjuicio del consumidor, una vez ha suscrito el contrato.

El artículo 17 letra b) de la LPC establece la prohibición al proveedor que, mediante los contratos de adhesión, modifique de forma unilateral en perjuicio del consumidor, las condiciones y términos del contrato.

En ese sentido, la inserción de la leyenda citada con anterioridad, podría dar la pauta para generar perjuicio al consumidor mediante la modificación contractual de forma unilateral por parte del proveedor, en tanto dicha leyenda coloca en una posición de desequilibrio y desventaja al consumidor frente al proveedor, quien de forma premeditada crea una situación favorable para el quebrantamiento de los derechos del consumidor, por lo que dicha cláusula debe considerarse abusiva.

La introducción de cláusulas abusivas que el proveedor denunciado ha realizado en el contrato, se encuentra tipificada como una infracción muy grave en el artículo 44 letra e) de la LPC. Conforme al

artículo 47 de la LPC tales infracciones se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

2. Sobre Prácticas Abusivas

Como se mencionó en la conducta número cinco, el contrato en comento, posee un pagaré, el cual consiste en un valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagará a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora-, una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Esto es usado para respaldar el pago de una obligación, en caso de incumplimiento por parte del obligado; sin embargo, dicho documento debe incluir ciertas características, las cuales se encuentran enumeradas en el artículo 788 del Código de Comercio, el cual dice: "El pagaré es un título valor a la orden que debe contener:... V. Fecha y lugar en que se suscriba el documento"; pero, en el presente caso ese requerimiento no está contenido dentro del pagaré firmado el consumidor.

Lo anterior es una clara contravención a lo establecido por el artículo 18 letra b) de la LPC, el que dice: Queda prohibido a todo proveedor: b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación... salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley." Al infringir lo anteriormente descrito, se genera inseguridad jurídica para el consumidor que firma dicho pagaré, ya que al no incluir la fecha de emisión de este, podría darse la situación que de mala fe se suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esta forma los derechos del consumidor y en consecuencia afectando su patrimonio.

La comisión de prácticas abusivas que el proveedor denunciado ha realizado en el contrato, se encuentra tipificada como una infracción muy grave en el artículo Art. 44 letra c) de la LPC. Conforme al artículo 47 de la LPC tales infracciones se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

SOBRE EL DAÑO POTENCIAL A INTERESES COLECTIVOS

Asimismo, en este caso tiene que tomarse en cuenta la posible afectación a los intereses de los consumidores debido a la suscripción del referido contrato de adhesión; cuestión por la cual, este Tribunal debe considerar en este caso la afectación a los intereses colectivos como criterio para



"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

determinar la cuantía de la sanción, a la que hace alusión los artículos 48, 69 letra i) y 143 letras b) y d) LPC.

Por todas las circunstancias antes descritas, el suscrito Presidente de la Defensoría del Consumidor formula la presente DENUNCIA contra el proveedor **Universal Cable, S.A. de C.V.**, por haber incurrido en las infracciones de los artículos 17, 18 letra c) y 44 letras c) y e) de la LPC con relación al artículo 6 del Reglamento de la LPC, a fin que el Tribunal Sancionador determine, previo el trámite de ley, si se configuran las conductas denunciadas como constitutivas de infracción, y proceda a imponer las sanciones correspondientes.

Anexo a la presente denuncia la documentación a la cual se hace referencia en la presente denuncia, tal y como se detalla a continuación:

- Contrato de servicios de televisión por cable de la empresa Universal Cable.

Señalo para recibir notificaciones la siguiente dirección:

, San Salvador, El Salvador.

Antiguo Cuscatlán, a los cuatro días del mes de marzo de dos mil diez.


DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
ALCALDE DEL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
José Armando Flores Alemán
Presidente de la Defensoría del Consumidor

MD

Recebo Oficial Interno
Jose
070310
EXP. DOJ-07
con 3 folios

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



aprobado ✓

MEMORÁNDUM CSC-03/10

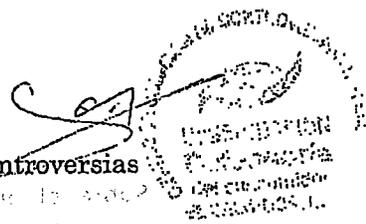
A : Mauricio Pérez ✓
Director Legal

CC : Lic. Armando Flores
Presidente

De : Julio César Osegueda
Coordinador
Centro de Solución de Controversias

Asunto : INFORME CASO 32652

Fecha : 5 de enero de 2010



Por este medio quiero hacer de su conocimiento que se ha detectado como posible cláusula abusiva en el contrato de prestación de servicio de Cable del proveedor UNIVERSAL CABLE SA DE CV al incluir en la parte final del contrato la disposición de "Contrato sujeto a cambio", lo cual informo para las acciones que estime conveniente

*3-
20/01/2010*

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



CONTRATO DE SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

CONTRATO DE SERVICIO No. _____

Fecha: 03/07/2009

CATEGORIA DEL CLIENTE. _____

Residencial

TELEFONO: _____

APOPA. WWW.UNIVERSALCABLE.COM

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

NOMBRE COMPLETO SEGUN DUI. _____

DIRECCION DEL CLIENTE _____

COMPLEMENTO DE DIRECCION. _____

EDAD: _____

DUI. _____

TELEFONO. _____

PROFESION U OFICIO. _____

NIT. _____

CELULAR. _____

DATOS DE SERVICIOS

TELEVISION POR CABLE

PAQUETE: Instalación de cable TV

CANALES INCLUIDOS: CANALES EN SERVICIO (BASIC)

PLAZO DE VIGENCIA OBLIGATORIO: 24 MESES

CUOTA DE INSTALACION: \$ _____

COSTO MENSUAL: \$ 12.95

SERVICIOS INCLUIDOS: _____

PRECIOS NO INCLUYEN IVA

AUTORIZACION PARA COMPARTIR INFORMACION.

El cliente autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/o que los datos del CLIENTE pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y banco de créditos. Así mismo, el CLIENTE da su consentimiento para que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el CLIENTE o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculta a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., para verificarla.

PENALIDADES POR TERMINACION ANTICIPADA: si la terminación se da dentro de los primeros 5 meses de vigencia del contrato la penalidad será de \$200; si la terminación se da entre los 6 meses a 12 de vigencia del contrato la penalidad será de \$150 y, si la terminación se da entre los 13 a 18 de vigencia del contrato la penalidad será de \$100; y si la terminación se da entre los meses 19 a 24 la penalidad será de \$50. Todos los equipos que son necesarios para la prestación de los servicios se le entregan al cliente en comodato, por lo que en caso de terminación anticipada éstos deberán ser entregados a Universal Cable S.A. de C.V. El debido cuidado y buen uso de los equipos es responsabilidad del cliente y en caso en que el equipo sufra daños por causas imputables al cliente o sea extraviado, éste deberá cancelar a Universal Cable S.A. de C.V. \$100 en concepto de valor de rescate y reemplazo de equipos.

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE _____

El presente CONTRATO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACION DE UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., los cuales he recibido de parte de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de SERVICIOS de telecomunicaciones presentados por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., e indica además condiciones aplicables a los SERVICIOS comprendidos en el mismo.

CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION

Es aquel mediante el cual UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. se obliga a prestarle al CLIENTE por medios alámbrico o inalámbricos, el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION por medio del cual el CLIENTE recibirá señales de difusión en tantos receptores como suscriptores adquiera, las cuales comprenderán el plan de programación que se consigna en este CONTRATO DE SERVICIO. I. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO: EL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del presente CONTRATO DE SERVICIO, salvo en caso de mora por parte del CLIENTE o por caso fortuito o fuerza mayor; de manera particular UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. No se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal por causas fuera de su control. II. UPGRADES, DOWNGRADES E INTERACTIVIDAD: El CLIENTE acepta que para poder incrementar SERVICIO contratado (UPGRADE) con programación adicional, deberá haber contratado inicialmente el paquete de programación definido como BASICO o el paquete que comercialmente le sustituya como su equivalente y pagar el incremento de programación o servicios adicionales según las tarifas vigentes al momento de la ampliación. Por otra parte el CLIENTE podrá reducir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION contratado (DOWNGRADE) cuando lo desee para lo cual deberá pagar la penalidad establecida en el momento que solicite el cambio. Si la modalidad contratada por el CLIENTE lo permite, éste podrá hacer uso de funcionalidades, como es el caso de programación de tipo Paga Por Ver (PPV) u otros servicios interactivos, cuyo costo no se encuentra incluido en el paquete de programación contratado por el CLIENTE; la habilitación de estas funcionalidades deberá ser ordenada por el CLIENTE a las oficinas de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. o por los medios que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. defina y el CLIENTE acepta desde ya que el cargo le será aplicado en la factura correspondiente. El CLIENTE acepta variar o modificarse incluyendo adición o sustitución de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación al CLIENTE sin que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. incurra en responsabilidad alguna por dichos cambios. III OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE CON RELACION AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION: El CLIENTE se obliga especialmente a: a) no subdistribuir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION a terceras personas; b) no conectar equipos adicionales a los consignados en el presente CONTRATO DE SERVICIO; c) no alterar o remover, total o parcialmente, el EQUIPO o elementos de la instalación; d) no contratar o permitir que personas no autorizadas por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. realicen labores de reparación en los EQUIPOS; e) El CLIENTE autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. a instalar en el SITIO los equipos y dispositivos que fueren necesarios para la prestación del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. IV CARGOS Y TARIFAS ESPECIALES EN CASO DE MORA: El CLIENTE acepta que en caso de mora que exceda los sesenta días por falta de pago del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. suspenderá el SERVICIO. Re-conexión será efectiva una vez el CLIENTE subsane la deuda en su totalidad mas la cancelación de Tres Dólares Norte Americanos (\$3.00) de cargo por re-conexión. V. CARGOS Y TARIFAS EN CASO DE TRASLADO DE DOMICILIO DEL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION: En caso de traslado de domicilio el CLIENTE deberá notificar inmediatamente a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para programar la re-conexión del SERVICIO en el nuevo domicilio, entendiéndose que el nuevo domicilio tiene que estar dentro de la red de cobertura de EL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. Un cargo de Seis Dólares Norte Americanos (\$6.00) debe ser cancelado por el CLIENTE por re-conexión por traslado de domicilio por anticipado. LIMITACIONES Y RESTRICCIONES DE MATERIAL PARA PROVEER SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION: El CLIENTE acepta que el UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. proveerá un máximo de cincuenta metros de cable coaxial por instalación, y de excederse esta distancia el CLIENTE se responsabiliza de pagar el costo de materiales extra para dicha instalación, a la cantidad que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. y su equipo técnico estime conveniente.

PAGARÉ SIN PROTESTO

Ciudad de San Salvador, ____/____/____

Por US \$ 310.80



Por este PAGARÉ, YO _____, de _____ de edad, me obligo a pagar incondicionalmente a la sociedad UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. la suma de Trescientos Diez Dólares de Norte América 80/100 Exactos, reconociendo en caso de mora el interés del 10% mensual sobre el saldo insoluto. La suma antes mencionada se pagará en esta ciudad, en las oficinas principales de la sociedad acreedora, el día _____ de _____ del 20__

En caso de acción judicial señalo la ciudad de San Salvador como domicilio especial en caso de ejecución; siendo a mi cargo, cualquier gasto que la sociedad acreedora antes mencionada hiciere en el cobro de la presente obligación, inclusive los llamados personales y faculto a la sociedad acreedora para designe al depositario judicial de los bienes que se embarguen, a quien relevo de la obligación

Nombre del Cliente: _____

Firma: _____

DUI: _____ Profesión u Oficio: _____

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION UNIVERSAL CABLE SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE

Los terminos y condiciones contenidas en el presente documento aplican de manera general, a la prestacion de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, por parte de UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, en adelante denominada "EL PROVEEDOR". Las condiciones particulares, en cuanto a plazo, tarifas y especificaciones de equipos, para la prestacion de servicios especificos a cada CLIENTE, se encuentran detalladas en los CONTRATOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con EL PROVEEDOR, los cuales forman parte integrante del presente documento. CONDICIONES GENERALES APLICABLES I. PLAZO. El plazo obligatorio de vigencia aplicable a la prestacion de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados por EL PROVEEDOR se estipula en los CONTRATOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. y entrara en vigencia a partir de la fecha de suscripcion de cada una de ellas, una vez transcurrido el plazo obligatorio de vigencia antes indicado, el plazo de cada CONTRATO DE SERVICIO continuara por tiempo indefinido. II. TERMINACION. A) Anticipada. En caso que el CLIENTE solicite la terminacion dentro del plazo obligatorio antes indicado, debera pagar a EL PROVEEDOR todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de terminacion efectiva del servicio de que se trate y ademas se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminacion anticipada las cantidades señaladas en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. De manera particular: (i) Si el CLIENTE diera de baja cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. antes de la finalizacion del plazo obligatorio de vigencia, se obliga a cancelar el cargo de desconexion indicado en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan. En los casos anteriormente mencionados, el CLIENTE acepta, expresamente declarar los adeudos derivados de la prestacion de los servicios a mas tardar en la fecha de vencimiento del documento de cobro correspondiente y la penalidad por terminacion anticipada al momento de solicitar el retiro definitivo del servicio. B) Suspension por mora. EL PROVEEDOR podra suspender la prestacion de cualquier servicio de telecomunicaciones por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del CLIENTE, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspension mediante mensajes electronicos, de voz o por cualquier otro medio; B) Terminacion. (i) UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a su sola discrecion, sin responsabilidad y sin necesidad de autorizacion judicial o administrativa, podra dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, sin expresion de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez (10) dias habiles de anticipacion a tal terminacion; (ii) El CLIENTE podra dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, previa notificacion por escrito con

diez (10) dias habiles de anticipacion; y, (iii) si se suspende el servicio de cualquier servicio proporcionado por otra compania designado por el CLIENTE para la prestacion del o los servicios contratados, que requieran de tal acceso para su debida prestacion, la terminacion del plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, cualquiera que fuese la causa, no exime al CLIENTE de responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelacion. III. CARGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a mas tardar en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, todos los cargos derivados de la prestacion de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por EL PROVEEDOR, especialmente los siguientes: A) Instalacion o Cargo Inicial. Seran los consignados en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda; B) Tarifas. Por cada servicio que reciba de parte de EL PROVEEDOR, el CLIENTE pagara el cargo mensual por la disponibilidad de estos, asi como el importe correspondiente a su consumo y otros cargos derivados de los servicios contratados o puestos a disposicion del CLIENTE, segun los valores correspondientes de acuerdo a los planes tarifarios que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. tenga en vigor. Las tarifas aplicables a los servicios que de acuerdo con la Ley de telecomunicaciones estan sujetos a tarifa regulada, podran ser incrementadas modificadas o ajustadas en cualquier momento respetando las tarifas maximas aprobadas por SIGET, pudiendo aplicarse a los servicios contratados en cualquier momento a partir de su aprobacion por parte de SIGET, sin que estos se consideren modificaciones ni incumplimientos a las estipulaciones de los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan; C) Cargos administrativos. Los montos fijados a discrecion de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., tales como cargos establecidos por: (i) cheques rechazados; (ii) gastos de cobranza; (iii) suministro de equipo adicional; (iv) cuando el CLIENTE rechaza la instalacion del servicio contratado UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podra retener los derechos de instalacion correspondientes; (v) servicios adicionales, tales como traslado de servicios; cambio de categoria, o titularidad del servicio, etc.; (vi) el porcentaje mensual en concepto de interes convencional sobre el monto de la garantia otorgada por el CLIENTE a favor de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. establecido en la garantia correspondiente; (vii) el porcentaje anual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas establecido en la garantia correspondiente o en su defecto un cargo por pago extemporaneo; (viii) cargo(s) de re-conexion por traslado del SERVICIO debido a traslado de domicilio del CLIENTE; (ix) y, cargo(s) de re-conexion derivados de la suspension del SERVICIO por mora. La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime al CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno. IV. LIMITE DE CREDITO. El CLIENTE faculta expresamente a EL PROVEEDOR para que pueda establecer limites de credito aplicables a todos o a determinados servicios contratados de conformidad a lo establecido en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. El CLIENTE acepta expresamente que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. pueda suspender el servicio prestado en un determinado periodo de facturacion, si ha

hecho uso de la totalidad del limite de credito para ese periodo, bastando como aviso previo, mensajes por medios electronicos, escritos o verbales lo anterior surtira efecto aun cuando EL PROVEEDOR no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el periodo mensual de facturacion respectivo. El limite de credito sera restablecido siempre y cuando el CLIENTE cancele totalmente el monto adeudado. V. FACTURA CONSOLIDADA. El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. le genera un unico en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestacion de servicios contratados éste y en cualquier otro contrato de servicio que en el futuro celebren con parte de OBLIGACIONES DE EL CLIENTE. Reclamos. Responder en un plazo de treinta (30) dias habiles o hasta el máximo que la ley determine, desde que presente el CLIENTE en las oficinas sucursales que EL PROVEEDOR designado para ello, por incumplimiento de este documento, en la relativa a la continuidad o cobros incluídos, por cobro por cobro indebido los reclamados, por contravención a lo establecido en el presente documento, los CONTRATOS DE SERVICIO y las políticas crediticias de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V.; en caso de cobros indebidos, UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entregará a la siguiente facturación los montos pagados en exceso. UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entregará para cada reclamo el comprobante presentado por el CLIENTE un comprobante de reclamo recibido. B) Compensación. Realizar un descuento a prioria sobre el cargo de acceso o cuota fija mensual, en caso de una suspensión total del servicio por un periodo de siete (7) días continuos por causas imputables a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., salvo que el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO establezca algo diferente. Esta compensación no aplica en la eventualidad de caso fortuito o fuerza mayor. C) Documentos de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos siete (7) días calendario antes del correspondiente vencimiento, en la dirección señalada por el CLIENTE. D) Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables. VII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. A) Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, por los medios y en los lugares señalados por EL PROVEEDOR para tales efectos. B) Garantías. El CLIENTE deberá firmar como garantía, pagará sin protesto, a favor de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en función del tipo de servicio que contrata el CLIENTE autoriza a EL PROVEEDOR a suspender el servicio contratado, hasta que el saldo mensual adeudado sea cancelado en su totalidad. En los casos en que EL PROVEEDOR lo estime conveniente podrán exigir del CLIENTE otro tipo de garantía o pagará que respalden el efectivo cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el CLIENTE. En caso de terminación anticipada del plazo obligatorio de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podrá hacer efectivas sus respectivas garantías solamente para los adeudos que tenga el CLIENTE a su cargo. C) Uso no fraudulento de los servicios. El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios

contratados, se violen cualquier ley o regulación, o transmisión de los servicios contratados por medios y procedimientos distintos a los establecidos por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en un contrato de interconexión o de acuerdo con la regulación en materia penal y de telecomunicaciones vigente (ii) EL CLIENTE acepta y entiende que la distribución de la señal por cualquier medio, alámbrico o inalámbrico, de los servicios contratados con EL PROVEEDOR, distribuido a terceros o a cualquier otra entidad distinta a la dirección detallada en los CONTRATOS DE SERVICIO que EL CLIENTE suscribe con EL PROVEEDOR, ocasiona un delito penal y autoriza al PROVEEDOR a exigir al CLIENTE un cargo en concepto de multa de cincuenta y siete dólares con catorce centavos (\$57.14) norte americanos por cada conexión ilegal sin protesta. D) Equipos. Según el servicio de que se trate, el CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio. En caso de daños, destrucciones o extravío de las instalaciones, infraestructuras y dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo del CLIENTE, éste se obliga a pagar las cantidades que resulten de la cuantificación que EL PROVEEDOR, haga de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias. La modificación o variación de tecnología que utilice UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en la prestación de los servicios, no será considerada como modificación al presente ni a los CONTRATOS DE SERVICIO.

VIII. COMODATO DE EQUIPO. UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entrega en comodato al CLIENTE en perfectas condiciones, equipo y materiales que se detallan en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. EQUIPO que es necesario para la prestación por parte de EL PROVEEDOR al CLIENTE del SERVICIO DE INTERNET POR SUSCRIPCIÓN, SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEFONIA VoIP, y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. que lo requiera. La instalación del EQUIPO podrá ser realizada directamente por el CLIENTE, por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. o por las empresas que ésta designe para tales efectos, en función de la modalidad de instalación contratada por el CLIENTE y que se detalla en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. Se entenderá que el EQUIPO se encontrará en la dirección proporcionada por el CLIENTE a EL PROVEEDOR en el CONTRATO

DE SERVICIO, por lo tanto el compromiso de EL PROVEEDOR es brindar el servicio contratado en dicha dirección. El CLIENTE mantendrá el EQUIPO en comodato, mientras se encuentre vigente el CONTRATO DE SERVICIO de que se trate y el CLIENTE por lo tanto reconoce que tanto el EQUIPO como los accesorios instalados son propiedad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. A) Obligaciones del cliente con relación al Equipo. Son obligaciones del CLIENTE las que se han especificado en este documento, pero especialmente las siguientes: (i) emplear el mayor cuidado en la conservación del EQUIPO recibido en Comodato, respondiendo éste de la culpa levisima respecto a la conservación y cuidado del mismo; (ii) devolver el EQUIPO indicado en los CONTRATOS DE SERVICIO, al final del plazo de éstos, debiendo entregarlo en las oficinas de EL PROVEEDOR designadas a tales efectos, en buen estado de conservación y funcionamiento. B) Prohibición. El CLIENTE no podrá arrendar el EQUIPO, ni ceder los derechos emanados del mismo, ni aún a título gratuito, ni comprometer el dominio o posesión del mismo en forma alguna, de manera que los derechos de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. sobre el EQUIPO puedan verse cuestionados, lesionados o puestos en peligro. C) Mantenimiento y reparaciones. El mantenimiento y cuidado del EQUIPO entregado en comodato, será de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE, asimismo, si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas serán de responsabilidad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del EQUIPO que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del CONTRATO DE SERVICIO, por peritaje que al respecto se haga por EL PROVEEDOR. D) Condiciones aplicables al equipo para prestar el servicio de Internet. El EQUIPO necesario para prestar el SERVICIO DE INTERNET y que EL CLIENTE recibe a su entera satisfacción en calidad de comodato de parte de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., se instalará a una distancia no mayor de dos metros de la computadora proporcionada por el CLIENTE y éste se compromete a mantenerlo conectado al protector/regulador de voltaje correspondiente. IX. ACCESO AL LUGAR DE SERVICIO. El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., debidamente

identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo. X. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas. XI. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS. La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., así como su interpretación es la de la República de El Salvador. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten y para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales y futuros. El CLIENTE acepta y acuerda expresamente que asumirá los costos, gastos procesales y honorarios profesionales, resultantes de cualquier conflicto o controversia derivada del presente o de los CONTRATOS DE SERVICIO, si resultare condenado. XII. CESION. El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrito de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. Por su parte UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. queda facultada para ceder los derechos y obligaciones contenidos en el documento o en los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros, bastando al efecto comunicación al CLIENTE de manera general, para que surta plenos efectos. XIII. OTRAS CONDICIONES APLICABLES. El CLIENTE acepta que el incumplimiento de su parte a las condiciones contenidas en los CONTRATOS DE SERVICIO o políticas comerciales, dará el derecho a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a suspender, cambiar de categoría a uno o todos los servicios que le preste, incluyendo acciones que limiten el crédito puesto a disposición del CLIENTE, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al día en el pago de sus tarifas y demás cargos.

FIRMA DE ACEPTACION (CLIENTE)

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

SUJETO A CAMBIOS

250-10

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas con quince minutos del día dieciséis de marzo de dos mil diez.

Por recibido el escrito presentado el día nueve del presente mes y año, y sus anexos de folios 5 y siguientes.

En el escrito antes relacionado, el Presidente de la Defensoría del Consumidor, con base en el art. 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor, interpone denuncia contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., por supuesta contravención a los artículos 17 letras b) y c) y 18 letra b), lo cual configura infracción al art. 44 letra e) y c), todos LPC, según los hechos que a continuación se mencionan:

Que según memorandum CSC-03/10, recibido por parte del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, le fue remitido el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, el cual analizó a la luz de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, encontrando las siguientes observaciones:

1. Que el referido contrato contiene –como parte del mismo– una cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, en los siguientes términos: *"El cliente autoriza a Universal Cable, S.A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/ o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buro de créditos. Asimismo, el cliente da su consentimiento para que Universal Cable, S.A. de C.V., pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a Universal Cable, S.A. de C.V., para verificarla"*.
2. En numeral onceavo, se incorpora una cláusula que fija como domicilio especial la ciudad de San Salvador, en caso de acción judicial, la cual literalmente reza: *"Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten*

para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros". Agrega, que dicha cláusula se encuentra incorporada en el pagaré que se presenta al consumidor para que se haga efectivo en caso de incumplimiento de parte de éste. Aclara además, que el pagaré presentado para la firma del consumidor no presenta la fecha de emisión del mismo.

3. En el numeral segundo letra b) denominado "Terminación" se observa lo siguiente: *"Universal Cable, S.A. de C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo y vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez día hábiles de anticipación a tal terminación..."*
4. Dentro del numeral octavo, letra c) denominado Mantenimiento y reparaciones se encuentra la siguiente cláusula: *"...si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por su uso normal, o por su uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a Universal Cable, S.A. de C.V., ningún tipo de compensación por las mismas.*
5. Finalmente, en la parte final del contrato en comento, se encuentra una leyenda que literalmente dice así: *CONTRATO SUJETO A CAMBIOS.*

Con relación a la cláusula en la que se autoriza compartir información crediticia y personal del consumidor, se señala sucintamente en la denuncia de mérito, que el art. 6 del Reglamento de la LPC, establece que tal autorización deberá ser pactada adicionalmente al contrato, pues por tratarse de cláusulas de libre discusión, las mismas no deben estar insertas dentro de los formularios que se entregan al consumidor en los contratos de adhesión, sino en un documento aparte. De contrario, desde el momento de firmar el contrato obligaría al consumidor a autorizar compartir su información personal y crediticia en virtud de dicha cláusula.

Se alega además, que disponer o señalar el domicilio en un contrato de adhesión, provoca la indefensión del consumidor; lo mismo sucede, ante el hecho que el proveedor a su sola discreción y sin responsabilidad pueda dar por terminado el plazo de vigencia del contrato sin expresión de causa, bastando únicamente un aviso. Esto último coloca al consumidor en desventaja y le genera inseguridad jurídica y contractual, pues podría dar lugar a que el proveedor pueda dar por terminado el contrato a su sola discreción.

Por otra parte, la disposición que establece que en caso de reparaciones del equipo por su uso normal, éstas serán sufragadas por el cliente, otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por su naturaleza le corresponde. Lo anterior, contradice lo dispuesto en la letra b) del art. 17 LPC. En cuanto a la leyenda "*contrato sujeto a cambios*", es evidente que dichos cambios pueden ser en perjuicio del consumidor una vez suscrito el contrato. Todo lo anteriormente relacionado, se enmarca según el denunciante, dentro de lo dispuesto en 17 letras b) y c), lo cual configuraría infracción al art. 44 letra e) LPC, dando lugar en consecuencia, a la sanción que señala el art. 47 de la precitada norma.

Referente al pagaré relacionado en la denuncia, se aduce que el contrato en cuestión posee un pagare, el cual consiste en un valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagará a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora- una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Que lo anterior es usado para respaldar el pago de una obligación en caso de incumplimiento por parte del obligado; sin embargo, el referido documento debe de incluir ciertas características, como las que enumera el art. 788 C. Com., es decir, que debe contener fecha y lugar en que se suscribe el documento, y que en el caso señalado, dichos datos no están contenidos en el pagaré firmado por el consumidor. Por lo anterior, se evidencia una contravención a lo dispuesto en el art. 18 letra b) de la LPC, ya que al no incluir la fecha de emisión del pagaré podría darse la situación que de mala fe suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esa forma los derechos del consumidor, y, por tanto, su patrimonio. Se concluye entonces en este último punto, que tal circunstancia implica una práctica abusiva y que como tal constituiría infracción al art. 44 letra c) LPC.

Finalmente, se señala en la denuncia, que por tratarse el caso objeto de denuncia de una posible afectación a intereses de los consumidores debido a la suscripción del referido contrato de adhesión, el mismo deriva en una denuncia de carácter colectivo; razón por la cual procedería -si fuese posible- la aplicación de la consecuencia jurídica contenida en el art. 48 LPC.

Así los hechos que motivan la denuncia presentada, y por contar con indicios suficientes que evidencian la presunta existencia de los mismos, este Tribunal estima, que de establecerse la veracidad de los hechos en los términos planteados en la denuncia, podrían perfilarse como una presunta violación a los artículos 17 letras b) y c) y por tanto infracción al art. 44 letra e) LPC, por introducir cláusulas en las que se modifica unilateralmente en perjuicio del consumidor, las condiciones y términos del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, así como desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo del proveedor. Y, el hecho de

condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco documentos como un pagaré en el cual se omite la fecha de su emisión se califica provisionalmente como una práctica abusiva prescrita en el art. 18 letra b) LPC, cuya realización constituye infracción al art. 44 letra c) de la precitada ley. De ahí que, de comprobarse tales hechos, los mismos darían lugar a la aplicación de la sanción establecida en el artículo 47 de la precitada normativa.

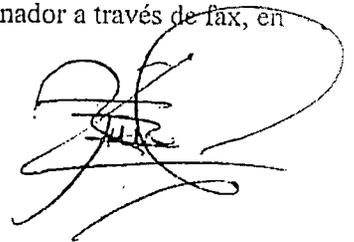
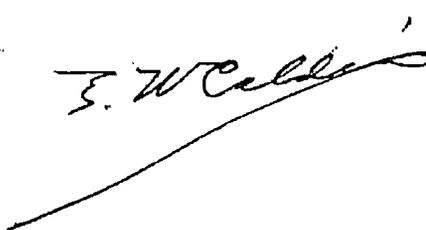
En razón de lo anteriormente expuesto, y con base en los arts. 144 y 145 LPC, este Tribunal Resuelve:

Admitase la denuncia presentada por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., por presunta infracción al artículo 44 letras e) y c) en relación con los artículos 17 letras b) y c) y 18 letra b), todos de la Ley de Protección al Consumidor.

Cítese a la proveedora para que comparezca por medio de su representante legal o abogado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Para tal efecto, entréguesele copia íntegra de la presente resolución y de los documentos anexos al presente expediente. Si el escrito mediante el cual se conteste la audiencia es suscrito por el representante legal de la sociedad denunciada, la firma que calce deberá ser legalizada por Notario, en la que además se relacionará la personería jurídica con la que actúa: caso contrario, deberá presentarse el escrito personalmente con copia certificada notarialmente o copia y original de la Constitución de la Sociedad y Credencial vigente debidamente inscrita.

Requírese a la proveedora que, al contestar la audiencia conferida, presente a este Tribunal para su confrontación, en original y copia del contrato de prestación de servicios de televisión por cable, suscrito en este caso, con el Además, que presente informe en el cual detalle el número de los consumidores que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el referido modelo de contrato, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año.

Se hace saber a la proveedora que conforme el art. 104, párrafo segundo de la LPC, puede recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax, en cuyo caso deberá señalar por escrito el respectivo número. Notifíquese.



"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

En Antigua Cuscatlan, departamento de la Libertad, a las ocho horas veinte minutos del día doce de abril del año dos mil diez. NOTIFIQUE la resolución al presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado JOSE ARMANDO FLORES ALEMAN.
Por medio de esquila que deje en el lugar que ha señalado edificio Defensoría del Consumidor, sexto nivel, Plan de la Laguna, Antigua Cuscatlan.
Para oír notificaciones en poder de _____, colaborador jurídico de la presidencia, quien recibe la notificación con número de referencia 250-10, con fecha de resolución 16/marzo/2010.
Quien la recibe y para constancia SI firmo SI se identifico con D.U.I. número

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

12

El presente documento es una versión pública de conformidad con el Art. 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.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

Ref: 250-10.

SEÑORES

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:

, de años de edad,

y de este domicilio, portador de mi Tarjeta de Identificación de

Número . A Ustedes con el debido respeto Expongo:

- I) Que soy Apoderado General Judicial de la sociedad **UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, la que se abrevia **UNIVERSAL CABLE, S. A. DE C. V.** tal como lo compruebo con la Certificación del Testimonio de la Escritura Publica de Poder General y Judicial, otorgado a mi favor por el Administrador Unico Suplente y Representante Legal, así mismo para probar la existencia de mi representada y legitimar la personería de su representación legal, adjunto para que se agregue al proceso las correspondientes certificaciones de cada una de ellas;
- II) Que existe contra mi representada denuncia por parte del Presidente de la Defensoría del Consumidor por supuestas contravenciones a disposiciones legales establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, por lo que atendiendo el plazo que se nos ha establecido para exponer nuestros elementos de defensa, por medio del presente vengo ante Ustedes haciéndolo en los siguientes términos:
- III) En primer lugar hacer de su conocimiento que el Contrato de Prestación de Servicio de Televisión por Cable data desde el año 2004, año en que se constituyo la Sociedad **UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD**

ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE la que se abrevia UNIVERSAL CABLE, S. A. DE C. V. contrato que por descuido de la actual Administración no había sido modificado, vale la pena aclarar que en dicha época no existía y tampoco estaba vigente la Ley de Protección al Consumidor, siendo posible que por tal razón no existiese la atención necesaria y por ende se desconocía que se estuvieran violentando los derechos del consumidor, consecuencia que jamás se pretendió que fuera en detrimento o perjuicio del consumidor, es decir que jamás se hizo con mala intención y en su perjuicio;

- IV) No queriendo decir con lo anterior que no asumimos nuestra responsabilidad, por el contrario, como pequeña empresa, reconocemos el error que venimos arrastrando desde hace mucho tiempo atrás, que somos responsables y estamos en toda la disponibilidad de corregir lo que hasta ahora es un acto constitutivo de una contravención a la Ley de Protección al Consumidor, por lo que con toda la buena voluntad e intención quedamos abiertos para poder acatar toda disposición legal emitida por su autoridad y que contribuya a subsanar y prevenir cualquier otra contravención;
- V) De lo anterior no esta por demás hacer algunas observaciones en cuanto a las contravenciones demandadas:
- a) Con respeto a la número 1 es apropiado aceptar que esta debe constar en una forma aparte, por lo que en mi carácter de asesor ya gire instrucciones para que a partir de hoy se realice tal modificación;

- b) Con respecto a la número 2, presumo que como en aquel entonces, por ignorancia o por no existir un ente rector de tal condición, se estableció en el contrato como domicilio el de San Salvador, porque de igual forma consta así en la escritura de Constitución de la Sociedad y no el de Apopa como legalmente debía de ser, con respecto al pagare siempre se le consigna la fecha en que se firma el contrato y con respecto al domicilio se hará la modificación necesaria;
- c) En el número 3, la condición señalada se modifica en el sentido que pasa a ser Romano II lit. c) y se hace atendiendo a los valores de equidad y justicia en cuanto a los derechos y facultades para ambas partes relativas a la terminación del contrato;
- d) En el número 4, vale la pena aclarar que como empresa actualmente no proporcionamos en comodato ninguna clase de equipo, pero que como empresa visionaria esta clausula se consigno para ser aplicada en un futuro no muy lejano en el sentido que se espera prestar el servicio de telefonía celular e internet y será donde si se requerirá alguna clase de equipo, por lo que también ya se hizo la correspondiente modificación;
- e) Y finalmente con respecto a la leyenda puesta al final del contrato se hace con la única intención de que por cualquier propuesta de cambio por el consumidor y si no nos afecta como empresa lo evaluamos y si le es de su beneficio lo implementamos, pero de considerarse atentatorio a los intereses del mismo nos comprometemos a anularlo en forma definitiva.

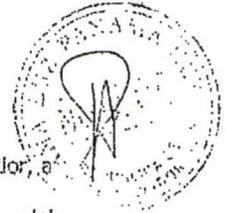
Presupuesto por...
de... *catarse* ... *treinta y cinco* ...
del día ...
y documentos siguientes: *Certificación de Poder*
General Judicial, Credencial,
Constitución de la sociedad,
Contrato de Servicio en original
real, y copia de contratos ~~contratos~~
diferencias.

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

1912

The following table shows the results of the
 experiments conducted during the year 1912.
 The first column gives the number of
 animals used in each experiment, and the
 second column gives the number of
 animals which died. The third column
 gives the number of animals which
 recovered, and the fourth column
 gives the number of animals which
 were still alive at the end of the
 experiment.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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" y "f" de la LAIP."



NÚMERO DIECISEIS.- PODER GENERAL JUDICIAL. LIBRO CUARTO.- En la ciudad de San Salvador, a las once horas del día diecinueve de agosto de dos mil nueve.- ANTE MI, _____, Notario, del domicilio de _____ comparece el _____ de _____ años de edad, del domicilio de _____, portador de su Documento Único de Identidad Número: _____

Actuando en nombre y representación en su calidad de _____ la cual se encuentra vigente a la fecha, según credencial inscrita al Número _____ del Libro _____, del Registro de Sociedades, de fecha _____, y por consiguiente Representante Legal de la Sociedad "UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", QUE PODRÁ ABREVIARSE "UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V". cuya personería **Doy Fe:** de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) El Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad "UNIVERSAL CABLE" S.A. de C.V. otorgada en esta ciudad, a las nueve horas del día dos de septiembre del año dos mil cuatro, ante los oficios del Notario _____, Inscrita en el Registro de Comercio al Número _____ del Libro _____ del Registro de Sociedades, instrumento en el que consta que su Denominación Social, Naturaleza y Nacionalidad, son las que han denominado, además de Nacionalidad _____, de esta plaza, dentro de sus finalidades esta la de otorgar actos como el presente. Y ME DICE: Que confiere **PODER GENERAL JUDICIAL**, amplio y suficiente a favor del Licenciado,

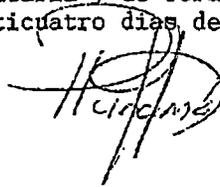
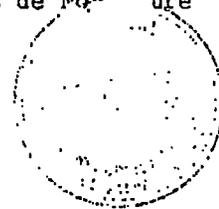
_____ quien es mayor de edad, Abogado, del domicilio de esta ciudad, para que en su nombre y representación comparezca ante cualquier Tribunal en que tenga interés la Sociedad que representa, ya sea como actor o demandada, en cualquier instancia. Asimismo le otorga las facultades generales del mandato y las especiales que enumera el Artículo Ciento Trece del Código de Procedimientos Civiles. También lo faculta para que pueda sustituir este poder, teniendo los sustitutos las mismas facultades. Así se expreso el compareciente a quien explique los efectos legales de este instrumento y leído que se lo hube todo lo escrito íntegramente en un solo acto ininterrumpido, ratifica su contenido y firmamos. **Doy Fe.** Enmendarlo:

-Vale. ~~Legible~~ ~~IMPRESAS~~

PASO ANTE MI DEL FOLIO DIECISEIS VUELTO AL FOLIO DIECISIETE FRENTE DEL LIBRO CUARTO DE MI PROTOCOLO QUE LLEVO Y VENCE EL DÍA VEINTINUEVE DE JULIO DE DOS MIL NUEVE; Y PARA SER ENTREGADO AL LICENCIADO _____ EXTIENDO, FIRMO Y SELLO EL PRESENTE TESTIMONIO EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR, A LOS DIECINUEVE DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL NUEVE.-



La Suscrita Notario Da Fe: que la presente fotocopia es Fiel y Conforme con su original con la cual confronte y que tuve a la vista. Todo conforme a lo dispuesto en el Artículo Treinta de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdiccion Voluntaria y de Otras Diligencias.
San Salvador a los veinticuatro dias del mes de Noviembre de dos mil nueve.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "H. Rojas", written over a circular notary stamp.

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública de conformidad al Art 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.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

17

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

El presente documento es una versión pública de conformidad con el 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.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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 60 letras "a" "f" y, 24 de la LAIP"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art. 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

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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 de las letras "a" "f" y, 24 de la LAIP".

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



CONTRATO DE SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

CONTRATO DE SERVICIO No. _____

Fecha: 03/07/2009

CATEGORIA DEL CLIENTE.

Residencial

TELEFONO

WWW.UNIVERSALCABLE.COM.SV

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

NOMBRE COMPLETO SEGÚN DUI.

OCUPACION DEL CLIENTE

DIRECCION DE LA RESIDENCIA

DIRECCION: _____

DUI. _____

TELEFONO. _____

PROFESION U OFICIO: _____

NIT. _____

CELULAR. _____

SERVICIOS

TELEVISION POR CABLE

DESCRIPCION DEL SERVICIO: Instalación de cable TV

CANALES INCLUIDOS:

CANALES EN SERVICIO BASICO

PLAZO DE VIGENCIA

OBLIGATORIO:

24 MESES

TARIFA

DE

INSTALACION: \$ _____

TARIFA

PERIÓDICA:

\$ 12.95

SERVICIOS INCLUIDOS:

SERVICIOS NO INCLUYEN IVA

AUTORIZACION PARA COMPARTIR INFORMACIÓN.

El presente autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades ajenas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/o que los datos del presente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buró de crédito. Así mismo, el CLIENTE da su consentimiento para que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el CLIENTE o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es verdadera y faculto a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., para verificarla.

CONDICIONES POR TERMINACION ANTICIPADA: si la terminación se da dentro de los primeros 5 meses de vigencia del contrato la penalidad será de \$200; si la terminación se da entre los 6 meses a 12 de vigencia del contrato la penalidad será de \$150 y, si la terminación se da entre 13 a 18 meses de vigencia del contrato la penalidad será de \$100; y si la terminación se da entre los meses 19 a 24 la penalidad será de \$50. Todos los equipos que sean necesarios para la prestación de los servicios se le entregan al cliente en comodato, por lo que en caso de terminación anticipada estos deben ser devueltos a Universal Cable S.A. de C.V. El debido cuidado y buen uso de los equipos es responsabilidad del cliente y en caso en que el cliente sufra daños por causas imputables al cliente o sea extraviado, éste deberá cancelar a Universal Cable S.A. de C.V. \$100 en concepto de multa de rescate y reemplazo de equipos.

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE

El presente CONTRATO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACION DE UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., los cuales he leído y he aceptado de parte de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de SERVICIOS de telecomunicaciones presentados por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., e indica además condiciones aplicables a los SERVICIOS comprendidos en el presente contrato.

CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION

Es aquel mediante el cual UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. se obliga a prestarle al CLIENTE por medios alámbrico o inalámbricos, el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION por medio del cual el CLIENTE recibirá señales de difusión en tantos receptores como suscriptores adquiera, las cuales comprenderán el plan de programación que se consigna en este CONTRATO DE SERVICIO. I. **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:** EL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del presente CONTRATO DE SERVICIO, salvo en caso de mora por parte del CLIENTE o por caso fortuito o fuerza mayor; de manera particular UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. No se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal por causas fuera de su control. II. **UPGRADES, DOWNGRADES E INTERACTIVIDAD:** El CLIENTE acepta que para poder incrementar SERVICIO contratado (UPGRADE) con programación adicional, deberá haber contratado inicialmente el paquete de programación definido como BASICO o el paquete que comercialmente le sustituya como su equivalente y pagar el incremento de programación o servicios adicionales según las tarifas vigentes al momento de la ampliación. Por otra parte el CLIENTE podrá reducir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION contratado (DOWNGRADE) cuando lo desee para lo cual deberá pagar la penalidad establecida en el momento que solicite el cambio. Si la modalidad contratada por el CLIENTE lo permite, éste podrá hacer uso de funcionalidades, como es el caso de programación de tipo Paga Por Ver (PPV) u otros servicios interactivos, cuyo costo no se encuentra incluido en el paquete de programación contratado por el CLIENTE; la habilitación de estas funcionalidades deberá ser ordenada por el CLIENTE a las oficinas de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. o por los medios que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. defina y el CLIENTE acepta desde ya que el cargo le será aplicado en la factura correspondiente. El CLIENTE acepta variar o modificarse incluyendo adición o sustitución de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación al CLIENTE sin que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. incurra en responsabilidad alguna por dichos cambios. III. **OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE CON RELACION AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** El CLIENTE se obliga especialmente a: a) no subdistribuir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION a terceras personas; b) no conectar equipos adicionales a los consignados en el presente CONTRATO DE SERVICIO; c) no alterar o remover, total o parcialmente, el EQUIPO o elementos de la instalación; d) no contratar o permitir que personas no autorizadas por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. realicen labores de reparación en los EQUIPOS; e) El CLIENTE autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. a instalar en el SITIO los equipos y dispositivos que fueren necesarios para la prestación del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. IV. **CARGOS Y TARIFAS ESPECIALES EN CASO DE MORA:** El CLIENTE acepta que en caso de mora que exceda los sesenta días por falta de pago del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. suspenderá el SERVICIO. Re-conexión será efectiva una vez el CLIENTE subsane la deuda en su totalidad mas la cancelación de Tres Dólares Norte Americanos (\$3.00) de cargo por re-conexión. V. **CARGOS Y TARIFAS EN CASO DE TRASLADO DE DOMICILIO DEL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** En caso de traslado de domicilio el CLIENTE deberá notificar inmediatamente a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para programar la re-conexión del SERVICIO en el nuevo domicilio, entendiéndose que el nuevo domicilio tiene que estar dentro de la red de cobertura de EL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. Un cargo de Seis Dólares Norte Americanos (\$6.00) debe ser cancelado por el CLIENTE por re-conexión por traslado de domicilio por anticipado. **LIMITACIONES Y RESTRICCIONES DE MATERIAL PARA PROVEER SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** El CLIENTE acepta que el UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. proveerá un máximo de cincuenta metros de cable coaxial por instalación, y de excederse esta distancia el CLIENTE se responsabiliza de pagar el costo de materiales extra para dicha instalación, a la cantidad que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. y su equipo técnico estime conveniente.

PAGARÉ SIN PROTESTO



Ciudad de San Salvador, ____/____/____

Por US \$ 310.80

Por este PAGARÉ, YO _____, de _____ de edad, me obligo a pagar incondicionalmente a la sociedad UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. la suma de Trescientos Diez Dólares de Norte América 80/100 Exactos, reconociendo en caso de mora el interés del 10% mensual sobre el saldo insoluto. La suma antes mencionada se pagará en esta ciudad, en las oficinas principales de la sociedad acreedora, el día _____ de _____ del año _____.

En caso de acción judicial señalo la ciudad de San Salvador como domicilio especial en caso de ejecución; siendo a mi cargo, cualquier gasto que la sociedad acreedora antes mencionada hiciera en el cobro de la presente obligación, inclusive los llamados personales y faculto a la sociedad acreedora para designe al depositario judicial de los bienes que se embarguen, a quien relevo de la obligación.

Nombre del Cliente: _____

Firma: _____

DUI: _____ Profesión u Oficio: _____

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE

terminos y condiciones contenidos en el presente documento aplican de manera igual, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, parte de UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se a UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, elante denominada "EL PROVEEDOR". Condiciones particulares, en cuanto a tarifas y especificaciones de equipos, a prestación de servicios específicos al CLIENTE, se encuentran detalladas en los RATOS DE SERVICIO que el CLIENTE se con EL PROVEEDOR, los cuales en parte integrante del presente contrato. **CONDICIONES GENERALES APPLICABLES** **I. PLAZO.** El plazo obligatorio de vigencia aplicable a la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por EL PROVEEDOR se estipula en los CONTRATOS DE SERVICIO que el CLIENTE celebra con UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. y que entran en vigencia a partir de la fecha de vigencia de cada una de ellas, una vez transcurrido el plazo obligatorio de vigencia indicado, el plazo de cada CONTRATO DE SERVICIO continuara por tiempo indefinido. **II. TERMINACION. A) Anticipada.** Es que el CLIENTE solicite la terminación del plazo obligatorio antes indicado, o pagar a EL PROVEEDOR todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada las cantidades señaladas en el RATO DE SERVICIO que corresponda. De manera particular: (i) SI el CLIENTE diera de cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. antes de la finalización del plazo obligatorio de vigencia, se obliga a pagar el cargo de desconexión indicado en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan. En los casos anteriormente mencionados, el CLIENTE acepta, expresamente, los cargos adeudados derivados de la prestación de los servicios a mas tardar en la fecha de vencimiento del documento de que es correspondiente y la penalidad por terminación anticipada al momento de dar el retiro definitivo del servicio. B) Suspensión por mora. EL PROVEEDOR podrá suspender la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del CLIENTE, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspensión mediante mensajes electrónicos, de voz o por cualquier otro medio; B) Terminación. (i) UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a su sola discreción, sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá suspender o terminar el plazo de vigencia de cualquiera de los CONTRATOS DE SERVICIO, sin necesidad de causa, bastando para ello un plazo de no menos diez (10) días hábiles de anticipación a tal terminación; (ii) El CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, previa notificación por escrito con

diez (10) días hábiles de anticipación; y, (iii) si se suspende el servicio de cualquier servicio proporcionado por otra compañía designado por el CLIENTE para la prestación del o los servicios contratados, que requieran de tal acceso para su debida prestación, la terminación del plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, cualquiera que fuese la causa, no exime al CLIENTE de responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelación. **III. CARGOS.** El CLIENTE se obliga a pagar a más tardar en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, todos los cargos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por EL PROVEEDOR, especialmente los siguientes: A) Instalación o Cargo Inicial. Serán los consignados en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda; B) Tarifas. Por cada servicio que reciba de parte de EL PROVEEDOR, el CLIENTE pagará el cargo mensual por la disponibilidad de estos, así como el importe correspondiente a su consumo y otros cargos derivados de los servicios contratados o puestos a disposición del CLIENTE, según los valores correspondientes de acuerdo a los planes tarifarios que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. tenga en vigor. Las tarifas aplicables a los servicios que de acuerdo con la Ley de telecomunicaciones están sujetos a tarifa regulada, podrán ser incrementadas modificadas o ajustadas en cualquier momento respetando las tarifas máximas aprobadas por SIGET, pudiendo aplicarse a los servicios contratados en cualquier momento a partir de su aprobación por parte de SIGET, sin que estos se consideren modificaciones ni incumplimientos a las estipulaciones de los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan; C) Cargos administrativos. Los montos fijados a discreción de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., tales como cargos establecidos por: (i) cheques rechazados; (ii) gastos de cobranza; (iii) suministro de equipo adicional; (iv) cuando el CLIENTE rechace la instalación del servicio contratado UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podrá retener los derechos de instalación correspondientes; (v) servicios adicionales, tales como traslado de servicios; cambio de categoría, o titularidad del servicio, etc.; (vi) el porcentaje mensual en concepto de interés convencional sobre el monto de la garantía otorgada por el CLIENTE a favor de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. establecido en la garantía correspondiente; (vii) el porcentaje anual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas establecido en la garantía correspondiente o en su defecto un cargo por pago extemporáneo; (viii) cargo(s) de re-conexión por traslado del SERVICIO debido a traslado de domicilio del CLIENTE; (ix) y, cargo(s) de re-conexión derivados de la suspensión del SERVICIO por mora. La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime al CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno. **IV. LIMITE DE CRÉDITO.** El CLIENTE faculta expresamente a EL PROVEEDOR para que pueda establecer límites de crédito aplicables a todos o a determinados servicios contratados de conformidad a lo establecido en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. El CLIENTE acepta expresamente que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. pueda suspender el servicio prestado en un determinado periodo de facturación, si ha

hecho uso de la totalidad del limite de crédito para ese periodo, bastando como aviso previo, mensajes por medios electrónicos, escritos o verbales lo anterior surtirá efecto aún cuando EL PROVEEDOR no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el periodo mensual de facturación respectivo. El limite de crédito será restablecido siempre y cuando el CLIENTE cancele totalmente el monto adeudado. **V. FACTURA CONSOLIDADA.** El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. le sea posible unifique en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en éste y en cualquier otro contrato celebrado que en el futuro celebren las partes. **VI. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR. A) Reclamos.** Responder en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles o dentro del plazo máximo que la ley determine, los reclamos que presente el CLIENTE en las agencias o sucursales que EL PROVEEDOR haya designado para ello, por incumplimiento de este documento, en lo relativo a calidad, continuidad o cobros indebidos. Se entenderá por cobro indebido los realizados en contravención a lo establecido en el presente documento, los CONTRATOS DE SERVICIO o a las políticas crediticias de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V.; en caso de cobros indebidos UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. acreditará en la siguiente facturación los montos pagados en exceso. UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entregará para cada reclamo escrito presentado por el CLIENTE un comprobante de reclamo recibido. B) Compensación. Realizar un descuento a prorrata sobre el cargo de acceso o cuota fija mensual, en caso de una suspensión total del servicio por más de siete (7) días continuos por causas imputables a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., salvo que el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO establezca algo diferente. Esta compensación no aplica en la eventualidad de caso fortuito o fuerza mayor. C) Documento de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos ocho (8) días calendario antes del correspondiente vencimiento, en la dirección señalada por el CLIENTE. D) Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables. **VII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** A) Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, por los medios y/o lugares señalados por EL PROVEEDOR para tales efectos. B) Garantías. El CLIENTE deberá firmar como garantía, pagarés sin protesto, a favor de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en función del tipo de servicio que contrata. El CLIENTE autoriza a EL PROVEEDOR a suspender el servicio contratado, hasta que el saldo mensual adeudado sea cancelado en su totalidad. En los casos en que EL PROVEEDOR lo estime conveniente podrán exigir del CLIENTE otro tipo de garantía o pagarés que respalden el efectivo cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el CLIENTE. En caso de terminación anticipada del plazo obligatorio de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podrá hacer efectivas sus respectivas garantías solamente por los adeudos que tenga el CLIENTE a su cargo. C) Uso no fraudulentos de los servicios. (i) El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios

contratados, se violen cualquier ley o regulación, o trasmisión de los servicios contratados por medios y procedimientos distintos a los establecidos por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en un contrato de interconexión o de acuerdo con la regulación en materia penal y de telecomunicaciones vigente. (ii) EL CLIENTE acepta y entiende que la distribución de la señal por cualquier medio, alámbrico o inalámbrico, de los servicios contratados con EL PROVEEDOR, distribuido a terceros o a cualquier otra entidad distinta a la dirección detallada en los CONTRATOS DE SERVICIO que EL CLIENTE suscribe con EL PROVEEDOR, ocasiona un delito penal y autoriza al PROVEEDOR a exigir al CLIENTE un cargo en concepto de multa de cincuenta y siete dólares con catorce centavos (\$57.14) norte americanos por cada conexión ilegal sin protesta. D) Equipos. Según el servicio de que se trate, el CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio. En caso de daños, destrucciones o extravío de las instalaciones, infraestructuras y dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo del CLIENTE, éste se obliga a pagar las cantidades que resulten de la cuantificación que EL PROVEEDOR, haga de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias. La modificación o variación de tecnología que utilice UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en la prestación de los servicios, no será considerada como modificación al presente ni a los CONTRATOS DE SERVICIO.

VIII. COMODATO DE EQUIPO. UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entrega en comodato al CLIENTE en perfectas condiciones, equipo y materiales que se detallan en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda, EQUIPO que es necesario para la prestación por parte de EL PROVEEDOR al CLIENTE del SERVICIO DE TELEVISION POR SUSCRIPCIÓN, SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEFONIA VoIP, y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. que lo requiera. La instalación del EQUIPO podrá ser realizada directamente por el CLIENTE, por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. o por las empresas que ésta designe para tales efectos, en función de la modalidad de instalación contratada por el CLIENTE y que se detalla en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. Se entenderá que el EQUIPO se encontrará en la dirección proporcionada por el CLIENTE a EL PROVEEDOR en el CONTRATO

DE SERVICIO, por lo tanto el compromiso de EL PROVEEDOR es brindar el servicio contratado en dicha dirección. El CLIENTE mantendrá el EQUIPO en comodato, mientras se encuentre vigente el CONTRATO DE SERVICIO de que se trate y el CLIENTE por lo tanto reconoce que tanto el EQUIPO como los accesorios instalados son propiedad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. A) **Obligaciones del cliente con relación al Equipo.** Son obligaciones del CLIENTE las que se han especificado en este documento, pero especialmente las siguientes: (i) emplear el mayor cuidado en la conservación del EQUIPO recibido en Comodato, respondiendo éste de la culpa levisima respecto a la conservación y cuidado del mismo; (ii) devolver el EQUIPO indicado en los CONTRATOS DE SERVICIO, al final del plazo de éstos, debiendo entregarlo en las oficinas de EL PROVEEDOR designadas a tales efectos, en buen estado de conservación y funcionamiento. B) **Prohibición.** El CLIENTE no podrá arrendar el EQUIPO, ni ceder los derechos emanados del mismo, ni aún a título gratuito, ni comprometer el dominio o posesión del mismo en forma alguna, de manera que los derechos de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. sobre el EQUIPO puedan verse cuestionados, lesionados o puestos en peligro. C) **Mantenimiento y reparaciones.** El mantenimiento y cuidado del EQUIPO entregado en comodato, será de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE, asimismo, si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas serán de responsabilidad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del EQUIPO que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del CONTRATO DE SERVICIO, por peritaje que al respecto se haga por EL PROVEEDOR. D) **Condiciones aplicables al equipo para prestar el servicio de Internet.** El EQUIPO necesario para prestar el SERVICIO DE INTERNET y que EL CLIENTE recibe a su entera satisfacción en calidad de comodato de parte de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., se instalará a una distancia no mayor de dos metros de la computadora proporcionada por el CLIENTE y éste se compromete a mantenerlo conectado al protector/regulador de voltaje correspondiente. IX. **ACCESO AL LUGAR DE SERVICIO.** El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., debidamente

identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo. X. **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas. XI. **LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS.** La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., así como su interpretación es la de la República de El Salvador. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten y para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros. El CLIENTE acepta y acuerda expresamente que asumirá los costos, gastos procesales y honorarios profesionales, resultantes de cualquier conflicto o controversia derivada del presente o de los CONTRATOS DE SERVICIO, si resultare condenado. XII. **CESION.** El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrito de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. Por su parte UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. queda facultada para ceder los derechos y obligaciones contenidos en el documento o en los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros, bastando al efecto comunicación al CLIENTE de manera general, para que surta plenos efectos. XIII. **OTRAS CONDICIONES APLICABLES.** El CLIENTE acepta que el incumplimiento de su parte a las condiciones contenidas en los CONTRATOS DE SERVICIO o políticas comerciales, dará el derecho a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a suspender o cambiar de categoría a uno o todos los servicios que le preste, incluyendo acciones que limiten el crédito puesto a disposición del CLIENTE, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al día en el pago de sus tarifas y demás cargos.

FIRMA DE ACEPTACION (CLIENTE)

UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. Ger. Gen. / Rep. Legal	Sta. Gen. / Rep. Legal Universal Cable, S.A. de C.V.
--	---

CONTRATO SUJETO A CAMBIO

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

ES COPIA CONFECCIONADA ORIGINAL con lo que se confiere en la
Secretaría del Poder Judicial Defensoría del Consumidor
catones horas y treinta y cuatro
minutos del día catones de
abril de dos mil diez

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"





CONTRATO DE SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

CONTRATO DE SERVICIO No.

<I\$MG_ContratoNo>

Fecha :<I\$MG_fecha>

CATEGORIA DEL CLIENTE.

<I\$MG_Categoria>

CONDICIONES GENERALES DEL CLIENTE

NOMBRE COMPLETO SEGÚN DUI.

<I\$MG_Nombre>

DIRECCION DEL CLIENTE

<I\$MG_Direccion1>

COMPLEMENTO DE DIRECCION.

<I\$MG_Direccion2>

EDAD: <I\$MG_Edad>

DUI. <I\$MG_DUI>

TELEFONO.

<I\$MG_TelCasa>

PROFESION: <I\$MG_Profesion>

NIT. <I\$MG_NIT>

CELULAR.

<I\$MG_Cel>

CONDICIONES DE SERVICIOS

TELEVISION POR CABLE

CODIGO DE SERVICIO: <I\$MG_ServicioCod>

CANALES INCLUIDOS:

<I\$MG_ServicioDescC>

PLAZO DE VIGENCIA
OBLIGATORIO:

<I\$MG_Vigencia>

TARIFA DE

INSTALACION:

\$<I\$MG_Instalacion>

COSTO

MENSUAL:

\$<I\$MG_Mensual>

SERVICIOS INCLUIDOS:

<I\$MG_ServicioDesc2>

CONDICIONES QUE NO INCLUYEN IVA

CONDICION POR TERMINACION ANTICIPADA: Si El Cliente desea voluntariamente dar por terminado en forma anticipada el presente contrato, sujeto a la aplicación de una Sanción Penal, la que consiste que al darse tal situación asume la responsabilidad de cancelar todos y cada uno de los meses que estén pendientes para finalizar el Plazo, por el mismo valor con el que ha contratado, más la cantidad de Veinte Dólares (\$20) concepto de gastos administrativos y técnicos; Todo el material y elementos necesarios para la prestación de los servicios, se le proporcionan al Cliente con la seguridad de que serán devueltos o recuperados, en todos los casos de terminación anticipada éstos deben de ser entregados a Universal Cable S.A. de C.V. El debido cuidado y buen uso de los mismos es responsabilidad del Cliente y en caso en que sufran daños por causas a él imputables o sea extraviado, deberá el Cliente cancelar a Universal Cable S.A. de C.V. su valor económico.

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE

Este presente CONTRATO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACION DE UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., los cuales hacen parte de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de SERVICIOS de telecomunicaciones presentados por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., e indica además condiciones aplicables a los SERVICIOS comprendidos en el presente contrato.

CONDICIONES APPLICABLES AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION

El presente contrato mediante el cual UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. se obliga a prestarle al CLIENTE por medios alámbrico o inalámbricos, el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION por medio del cual el CLIENTE recibirá señales de difusión en tantos receptores como suscriptores adquiera, las cuales comprenderán el plan de programación que se consigna en este CONTRATO DE SERVICIO. I. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO: El SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del presente CONTRATO DE SERVICIO, salvo en caso de mora por parte del CLIENTE o por caso fortuito o fuerza mayor de manera

25

particular UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. No se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal por causas fuera de su control. II. **UPGRADES, DOWNGRADES E INTERACTIVIDAD:** El CLIENTE acepta que para poder incrementar SERVICIO contratado (UPGRADE) con programación adicional, deberá haber contratado inicialmente el paquete de programación definido como BASICO o el paquete que comercialmente le sustituya como su equivalente y pagar el incremento de programación o servicios adicionales según las tarifas vigentes al momento de la ampliación. Por otra parte el CLIENTE podrá reducir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION contratado (DOWNGRADE) cuando lo desee para lo cual deberá pagar la penalidad establecida en el momento que solicite el cambio. Si la modalidad contratada por el CLIENTE lo permite, éste podrá hacer uso de funcionalidades, como es el caso de programación de tipo Paga Por Ver (PPV) u otros servicios Interactivos, cuyo costo no se encuentra incluido en el paquete de programación contratado por el CLIENTE; la habilitación de estas funcionalidades deberá ser ordenada por el CLIENTE a las oficinas de UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. o por los medios que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. defina y el CLIENTE acepta desde ya que el cargo le será aplicado en la factura correspondiente. El CLIENTE acepta variar o modificarse incluyendo adición o sustitución de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación al CLIENTE sin que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. incurra en responsabilidad alguna por dichos cambios. III **OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE CON RELACION AL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** El CLIENTE se obliga especialmente a: a) no subdistribuir el SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION a terceras personas; b) no conectar equipos adicionales a los consignados en el presente CONTRATO DE SERVICIO; c) no alterar o remover, total o parcialmente, el EQUIPO o elementos de la instalación; d) no contratar o permitir que personas no autorizadas por UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. realicen labores de reparación en los EQUIPOS; e) El CLIENTE autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. a instalar en el SITIO los equipos y dispositivos que fueren necesarios para la prestación del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. IV **CARGOS Y TARIFAS ESPECIALES EN CASO DE MORA:** El CLIENTE acepta que en caso de mora que exceda los sesenta días por falta de pago del SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION, UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. suspenderá el SERVICIO. Re-conexión será efectiva una vez el CLIENTE subsane la deuda en su totalidad mas la cancelación de Tres Dólares Norte Americanos (\$3.00) de cargo por re-conexión. V. **CARGOS Y TARIFAS EN CASO DE TRASLADO DE DOMICILIO DEL SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** En caso de traslado de domicilio el CLIENTE deberá notificar inmediatamente a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para programar la re-conexión del SERVICIO en el nuevo domicilio, entendiéndose que el nuevo domicilio tiene que estar dentro de la red de cobertura de F SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION. Un cargo de Seis Dólares Norte Americanos (\$6.00) debe ser cancelado por el CLIENTE por re-conexión por traslado de domicilio por anticipado. **LIMITACIONES Y RESTRICCIONES DE MATERIAL PARA PROVEER SERVICIO DE DIFUSION POR SUSCRIPCION:** El CLIENTE acepta que el UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. proveerá un máximo de cincuenta metros de cable coaxial por instalación, y de excederse esta distancia el CLIENTE se responsabiliza de pagar el costo de materiales extra para dicha instalación, a la cantidad que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. y su equipo técnico estime conveniente.

PAGARÉ SIN PROTESTO

Ciudad de Apopa, <IMG_FechaPagare>

Por: US \$ <IMG_MontoPagare>



Por este PAGARÉ, YO <IMG_NombrePagare>, de <IMG_EdadPagare> de edad, me obligo a pagar incondicionalmente a la sociedad UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. la suma de <IMG_VL> Exactos, reconociendo en caso de mora el interés del 10% mensual sobre el saldo insoluto. La suma antes mencionada se pagará en esta ciudad, en las oficinas principales de la sociedad acreedora, el día _____ de _____ del año _____.

En caso de acción judicial señalo la ciudad de Apopa como domicilio especial en caso de ejecución; siendo a mi cargo, cualquier gasto que la sociedad acreedora antes mencionada hiciere en el cobro de la presente obligación, inclusive los llamados personales y faculto a la sociedad acreedora para designe al depositario judicial de los bienes que se embarguen, a quien relevo de la obligación.

Nombre del Cliente: <IMG_NombreClientePagare> Firma _____

DUI: <IMG_DUIPagare>

Profesión u Oficio: <IMG_ProfesionPagare>

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

MINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN UNIVERSAL CABLE EDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE

Los términos y condiciones contenidos en el presente documento aplican de manera igual, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, parte de UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se rige por la Ley de Universal Cable, S.A. DE C.V., de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, delante denominada "EL PROVEEDOR". Las condiciones particulares, en cuanto a tarifas y especificaciones de equipos, la prestación de servicios específicos a CLIENTE, se encuentran detalladas en los CONTRATOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con EL PROVEEDOR, los cuales forman parte integrante del presente documento.

CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE SERVICIO

I. PLAZO. El plazo obligatorio de vigencia aplicable a la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por EL PROVEEDOR se estipula en los CONTRATOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. y que estarán en vigencia a partir de la fecha de inicio de cada una de ellas, una vez cumplido el plazo obligatorio de vigencia indicado, el plazo de cada CONTRATO DE SERVICIO continuará por tiempo indefinido, siempre y cuando exista mutuo acuerdo entre EL PROVEEDOR Y EL CLIENTE.

II. TERMINACIÓN. A) Anticipada. En caso que el CLIENTE solicite la terminación dentro del plazo obligatorio antes indicado, deberá pagar al PROVEEDOR todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada las cantidades señaladas en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. De manera particular: (i) Si el CLIENTE diera de baja cualquiera de los servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. antes de la finalización del plazo obligatorio de vigencia, se obliga a pagar el cargo de desconexión indicado en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan. En los casos anteriormente mencionados, el CLIENTE acepta expresamente pagar los adeudos derivados de la terminación de los servicios a más tardar en la fecha de vencimiento del documento de cobro correspondiente y la penalidad por terminación anticipada al momento de retirar el retiro definitivo del servicio. B) Suspensión por mora. EL PROVEEDOR podrá suspender la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del CLIENTE, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspensión mediante mensajes electrónicos, de voz o por cualquier otro medio; C) Terminación. (i) UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. de común acuerdo con EL CLIENTE podrán dar por terminado el Plazo de vigencia del presente CONTRATO DE SERVICIO causa justificada y comprobable, dando al CLIENTE un aviso con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación a tal terminación; EL CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, previa notificación

por escrito con diez (10) días hábiles de anticipación por causa justificada y comprobable; pero sea cual sea la justificación comprobable no exime al CLIENTE de responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelación.

III. CARGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a más tardar en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, todos los cargos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por EL PROVEEDOR, especialmente los siguientes: A) Instalación o Cargo Inicial. Serán los consignados en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda; B) Tarifas. Por cada servicio que reciba de parte de EL PROVEEDOR, el CLIENTE pagará el cargo mensual por la disponibilidad de estos, así como el importe correspondiente a su consumo y otros cargos derivados de los servicios contratados o puestos a disposición del CLIENTE, según los valores correspondientes de acuerdo a los planes tarifarios que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. tenga en vigor. Las tarifas aplicables a los servicios que de acuerdo con la Ley de telecomunicaciones están sujetos a tarifa regulada, podrán ser incrementadas modificadas o ajustadas en cualquier momento respetando las tarifas máximas aprobadas por SIGET, pudiendo aplicarse a los servicios contratados en cualquier momento a partir de su aprobación por parte de SIGET, sin que estos se consideren modificaciones ni incumplimientos a las estipulaciones de los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan; C) Cargos administrativos. Los montos fijados a discreción de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., tales como cargos establecidos por: (i) cheques rechazados; (ii) gastos de cobranza; (iii) suministro de equipo adicional; (iv) cuando el CLIENTE rechace la instalación del servicio contratado UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podrá retener los derechos de instalación correspondientes; (v) servicios adicionales, tales como traslado de servicios; cambio de categoría, o titularidad del servicio, etc.; (vi) el porcentaje mensual en concepto de multa por pago no realizado en la fecha correspondiente será del diez por ciento mensual (10%) sobre el saldo adeudado; (vii) el porcentaje anual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas establecido en la garantía correspondiente o en su defecto un cargo por pago extemporáneo; (viii) cargo(s) de re-conexión por traslado del SERVICIO debido a traslado de domicilio del CLIENTE; (ix) y, cargo(s) de re-conexión derivados de la suspensión del SERVICIO por mora. La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime al CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno.

IV. LÍMITE DE CRÉDITO. EL CLIENTE faculta expresamente a EL PROVEEDOR para que pueda establecer límites de crédito aplicables a todos o a determinados servicios contratados de conformidad a lo establecido en el CONTRATO DE SERVICIO que corresponda. El CLIENTE acepta expresamente que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. pueda suspender el servicio prestado en un determinado periodo de facturación, si ha hecho uso de la totalidad del límite de crédito para ese periodo, bastando como aviso previo, mensajes por medios electrónicos, escritos o verbales. Lo anterior surtirá efecto aún cuando EL PROVEEDOR no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el periodo mensual de facturación respectivo.

El límite de crédito será restablecido siempre y cuando el CLIENTE cancele totalmente el monto adeudado.

V. FACTURA CONSOLIDADA. El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. le sea posible, unifique en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en éste y en cualquier otro contrato celebrado que en el futuro celebren las partes.

VI. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR. Reclamos. Responder en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles o dentro del plazo máximo que la ley determine, al reclamo que presente el CLIENTE en la oficina o sucursales que EL PROVEEDOR haya designado para ello, por incumplimiento de este documento, en lo relativo a continuidad o cobros indebidos. Se entenderá por cobro indebido los realizados en contravención a lo establecido en el presente documento, los CONTRATOS DE SERVICIO y las políticas crediticias de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V.; en caso de cobros indebidos UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. acreditará en la siguiente facturación los montos pagados en exceso. UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. entregará para cada reclamo escrito presentado por el CLIENTE un comprobante de reclamo recibido. B) Compensación. Realizar un descuento a prorrata sobre el cargo de acceso o cuota fija mensual, en caso de una suspensión total del servicio por un periodo de siete (7) días continuos por causas imputables a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., salvo que el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO establezca algo diferente. La compensación no aplica en la eventualidad de caso fortuito o fuerza mayor. C) Documento de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos ocho (8) días calendario antes del correspondiente vencimiento, en la dirección señalada por el CLIENTE. D) Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables.

VII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. A) Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, por los medios y/o lugares señalados por EL PROVEEDOR para tales efectos. B) Garantías. El CLIENTE deberá firmar como garantía, pagarés sin protesto, a favor de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en función del tipo de servicio que contrata. El CLIENTE autoriza a EL PROVEEDOR a suspender el servicio contratado, hasta que el saldo mensual adeudado sea cancelado en su totalidad. En los casos en que EL PROVEEDOR lo estime conveniente podrán exigir del CLIENTE otro tipo de garantía o pagarés que respalden el efectivo cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el CLIENTE. En caso de terminación anticipada del plazo obligatorio de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. podrá hacer efectivas sus respectivas garantías solamente por los adeudos que tenga el CLIENTE a su cargo. C) Uso no fraudulentos de los servicios. (i) El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios contratados, se violen cualquier ley o regulación, o transmisión de los servicios contratados por medios y procedimientos distintos a los establecidos por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en un contrato de interconexión o de acuerdo con la regulación en materia penal y de telecomunicaciones

vigente. (ii) EL CLIENTE acepta y entiende que la distribución de la señal por cualquier medio, alámbrico o inalámbrico, de los servicios contratados con EL PROVEEDOR, distribuido a terceros o a cualquier otra entidad distinta a la dirección detallada en los CONTRATOS DE SERVICIO que EL CLIENTE suscribe con EL PROVEEDOR, ocasiona un delito penal y autoriza al PROVEEDOR a exigir al CLIENTE un cargo en concepto de multa de cincuenta y siete dólares con catorce centavos (\$57.14) norte americanos por cada conexión ilegal sin protesta. D) Equipos. Según el servicio de que se trate, el CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio. En caso de daños, destrucciones o extravío de las instalaciones, infraestructuras y dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo del CLIENTE, éste se obliga a pagar las cantidades que resulten de la cuantificación que EL PROVEEDOR, haga de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias. La modificación o variación de tecnología que utilice UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. en la prestación de los servicios, no será considerada como modificación al

presente ni a los CONTRATOS DE SERVICIO. VIII. ACCESO AL LUGAR DE SERVICIO. El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., debidamente identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, Inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo. IX. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas. X. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS. La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V., así como su interpretación es la de la República de El Salvador. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten y para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a

cualquier otro fuero que tuvieran derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros. El CLIENTE acepta y acuerda expresamente que asumirá los costos, gastos procesales y honorarios profesionales, resultantes de cualquier conflicto o controversia derivada del presente o de los CONTRATOS DE SERVICIO, si resultare condenado. XI. CESION. El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrito de UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. Por su parte UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. queda facultada para ceder los derechos y obligaciones contenidos en el documento o en los CONTRATOS DE SERVICIO a terceros, bastando al efecto comunicación al CLIENTE de manera general, para que surta plenos efectos. XII. OTRAS CONDICIONES APLICABLES. El CLIENTE acepta que el incumplimiento de su parte a las condiciones contenidas en los CONTRATOS DE SERVICIO o políticas comerciales, dará el derecho a UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a suspender o cambiar de categoría a uno o todos los servicios que le preste, incluyendo acciones que limiten el crédito puesto a disposición del CLIENTE, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al día en el pago de sus tarifas y demás cargos.

FIRMA DE ACEPTACION (CLIENTE)

ANEXOS

AUTORIZACION PARA COMPARTIR INFORMACION.

El cliente autoriza a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/o que los datos del CLIENTE pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buró de créditos. Así mismo, el CLIENTE da su consentimiento para que UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V. pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el CLIENTE o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de éste contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a UNIVERSAL CABLE S.A. de C.V., para verificarla.

Nombre del cliente: <!\$MG_Nombre>
DUI: <!\$MG_DUI>

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

250-2010

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas diez minutos del día diecinueve de abril de dos mil diez.

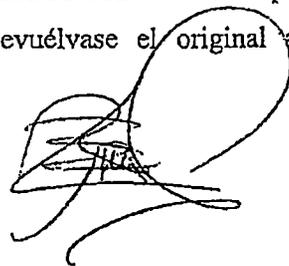
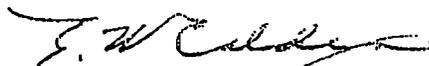
A sus antecedentes el escrito firmado por licenciado _____, presentado el día catorce del presente mes y año. Por agregada la copia certificada notarialmente de la escritura de poder con la cual acredita su personería jurídica y la documentación que adjunta (de folios (17al 26).

Tienese por parte al referido profesional en el carácter que comparece, y por contestada la audiencia conferida a la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., en los términos expuestos en el escrito relacionado.

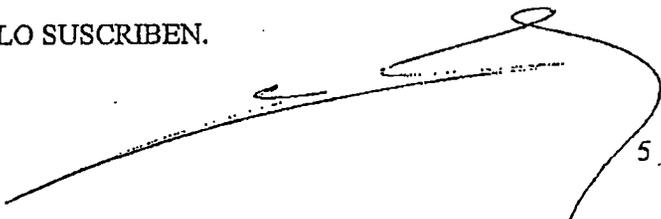
A prueba el presente caso por el término legalmente establecido, dentro del cual la interesada podrá hacer uso de los medios probatorios que estime pertinentes. Arts. 145 y 146 LPC.

En vista que el apoderado de la proveedora señala que el contrato de prestación de servicios de Televisión por Cable, -el cual adolece de supuestas cláusulas abusivas- data desde el año 2004, y que el total de clientes activos registrados bajo dicho contrato asciende a _____ requiérese a la proveedora, que detalle el número de los consumidores que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el referido modelo de contrato, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año. Es decir, que del número antes citado, excluya la cantidad de contratos suscritos con anterioridad al ocho de octubre de dos mil cinco. La anterior prevención deberá cumplirla dentro del término de prueba.

Confróntese la fotocopia del contrato suscrito por el _____ y la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. con el contrato original presentado con el escrito que antecede; siendo conforme, agréguese la fotocopia confrontada, y devuélvase el original al apoderado de la proveedora. Notifíquese.



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





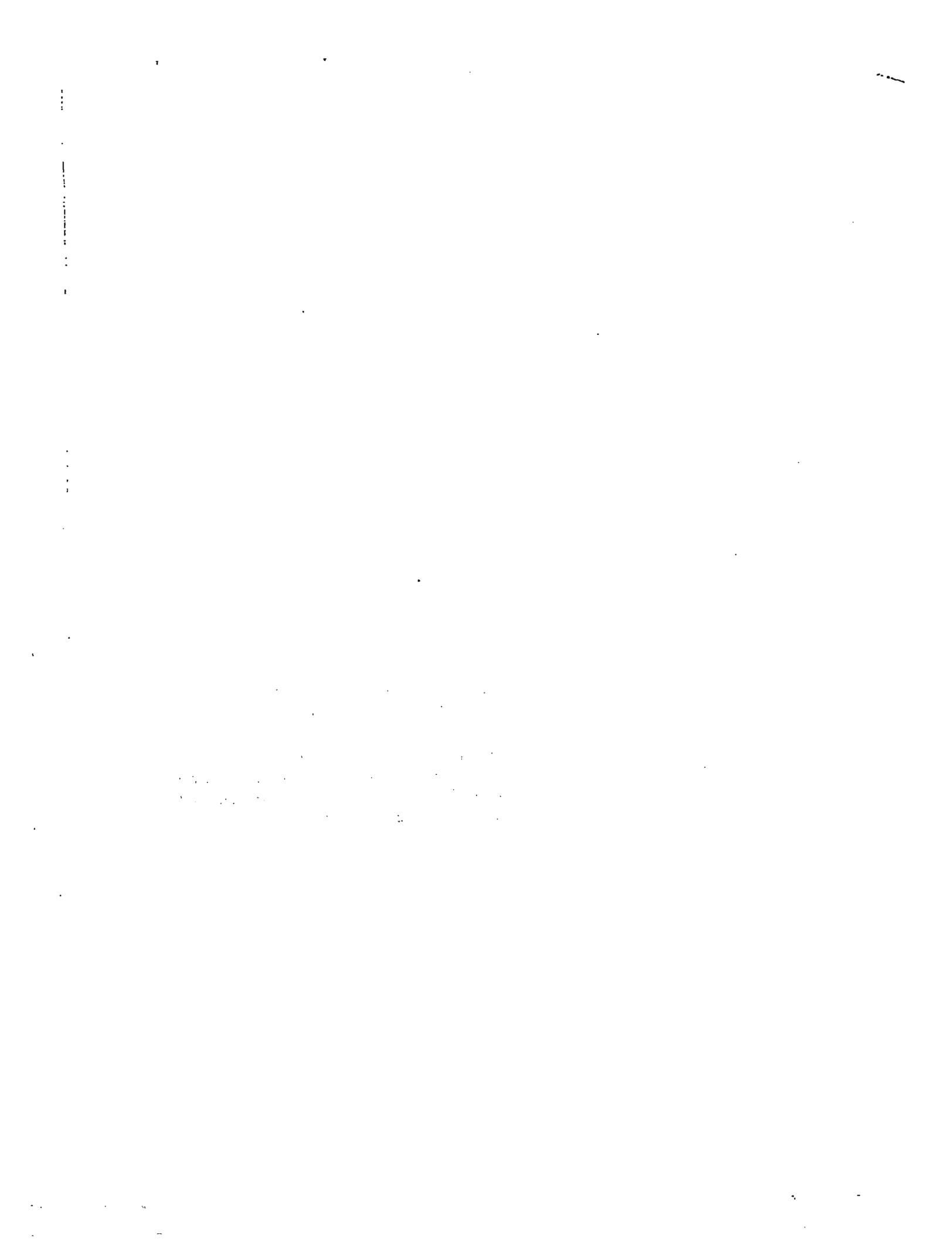
En apura a las catorce horas y veintiseis minutos del día veintitres de ABRIL del año dos mil diez.

NOTIFIQUE la resolución lic.
condición de la casa Unives Salcoblen Bidec 11
a través de esuela que dejó en el lugar que ha señalado
para las notificaciones, en poder de _____

quien la recibe y para constancia SI firmó SI se identificó con su DNI
quien da curso de un negocio de contrato

Exp. Ref. 250-10 De fecha: 19/04/10

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



SEÑORES:

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA

DEL CONSUMIDOR:

de generales ya conocidas en el presente procedimiento promovido contra mi representada sociedad **UNIVERSAL CABLE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, la que se abrevia **UNIVERSAL CABLE, S. A. DE C. V.** a ustedes con el debido respeto expongo:

- a) Que desde la óptica bajo la cual la Defensoría del Consumidor con base a la Ley de Protección al Consumidor, son todas las observaciones hechas a través del presidente de la misma valederas para imponer sanciones, en este caso a mi representada;
- b) Que para tal consecuencia debería de considerarse el hecho no solo generador de esa posible sanción (sus Observaciones) sino mas importante debería de ser el determinar materialmente el alcance del Daño, la Violación a los Derechos del Consumidor y la Indefensión a la que se supone lo hacemos quedar, lo que consecuentemente para mi representada moralmente ni comercialmente no existe, ya que prueba de ello es que a la fecha por tales Observaciones en todo este tiempo que tiene mi representada prestando el servicio; por ningún consumidor han sido denunciados;
- c) Así mismo vale la pena ratificar que mi representada jamás y en ningún momento ha violentado los derechos del consumidor a tal grado de dejarlo indefenso o que se aprovechen de su condición, que con las Observaciones

señaladas jamás se pretendió que fuera en detrimento o perjuicio del consumidor, la prestación del servicio, que jamás se hizo nada con mala intención y en su perjuicio, sino por el contrario, procurar en hacer bien las cosas en su beneficio, por lo que también vale la pena mencionar que como empresa hasta este momento no hemos procedido judicialmente contra los usuarios o consumidores de nuestro servicio que se encuentran en mora, desde uno hasta tres meses; porque consideramos la situación en la que actualmente nos encontramos, acción judicial que ha omitido mi representada y que puede ser verificada por ustedes, solicitando informes al Juzgado de lo Civil de Apopa, que es donde se tendrían que interponer las demandas correspondientes;

- d) Y siendo una empresa responsable, como tal reconocemos y admitimos las Observaciones hechas por la Defensoría del Consumidor a través de su Presidente, pero no compartimos el hecho de llegar a ser sujetos de sanción alguna, porque hasta este momento no hemos ocasionado perjuicio a usuario alguno; consientes de ello y siendo razón suficiente para tener solvencia moral, contamos con toda la disponibilidad de corregir lo que para ella parezca una violación o acto constitutivo de una Contravención a la Ley de Protección al Consumidor, por lo que con toda la buena voluntad e intención quedamos abiertos para poder acatar alguna disposición legal emitida bajo los parámetros de la sana crítica para así contribuir a corregir los errores de forma en los que se supone hemos incurrido;

- e) Prueba de todo lo anterior y de nuestra buena voluntad, hemos puesto a su disposición las modificaciones formales del contrato de prestación de servicio, los cuales estarían vigentes a partir de su aprobación;

Por lo que al resolverse esta situación solicitamos se haga apegado a derecho, y la aplicación de la sana crítica, tomando en consideración todo lo antes expuesto.

Y atendiendo su requerimiento en cuanto a que se les proporcione el número de los consumidores que han suscrito contrato de servicio de acuerdo al modelo en cuestión, el total es de _____, de los que detallo su situación o estado actual:

- I) Suspendidos
- II) Finalizados
- III) Anulados
- IV) En mora de 30 días
- V) En mora de 60 días
- VI) En mora de 90 días o más
- VII) y los que se encuentran al día con sus pagos son

Por lo anterior a Ustedes respetuosamente Pido:

- a) Se nos exonere de cualquier Sanción que se nos pretenda imponer en virtud de todo lo anteriormente expuesto, considerando el hecho de que a la fecha económicamente ni tampoco materialmente existe daño o perjuicio a usuario alguno,
- b) Por que jamás ha sido nuestra intención como se presume o se asevera, el querer ocasionar daño o perjuicio alguno,
- c) Se tome muy en consideración el hecho de que a la fecha tengamos una gran cantidad de usuarios en mora y no hemos actuado judicialmente en

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

contra de cada uno de ellos a sabiendas que ello genera un ingreso económico menos para nuestra empresa,

- d) Se me admita el presente escrito en los términos antes expresados,
- e) Se le dé el trámite legal correspondiente al presente.

San Salvador a los cinco días del mes de mayo de dos mil diez.

Presentado por _____
a las _____ horas y _____ minutos
del día _____ de _____ de _____
y documentos siguientes _____

[Handwritten signature]

"Sobre el presente documento se
una versión pública, de conformidad al
de la Ley de Acceso a la Información Pública
protegiendo los datos personales de las p.
intervinieron en el presente proceso, así como
confidenciales, según lo establecido en el artículo
letras "a" "f" y, 24 de la LAIP"

250-2010

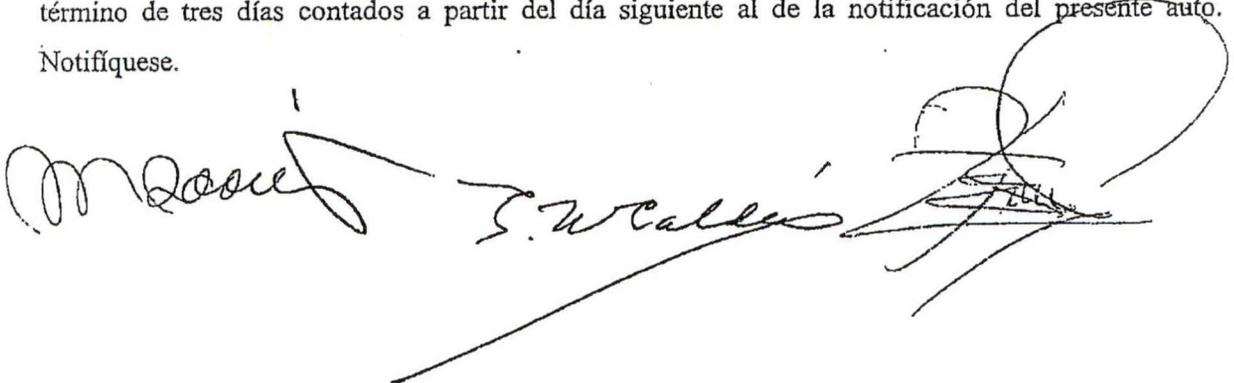
TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas cinco minutos del día siete de mayo de dos mil diez.

A sus antecedentes el escrito firmado por licenciado presentado el día cinco del presente mes y año.

En el auto de las trece horas diez minutos del día diecinueve de abril del año en curso, se requirió a la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., a través de su apoderado, que detallara el número de los consumidores que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base al modelo de contrato agregado en el presente expediente, **a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año.**

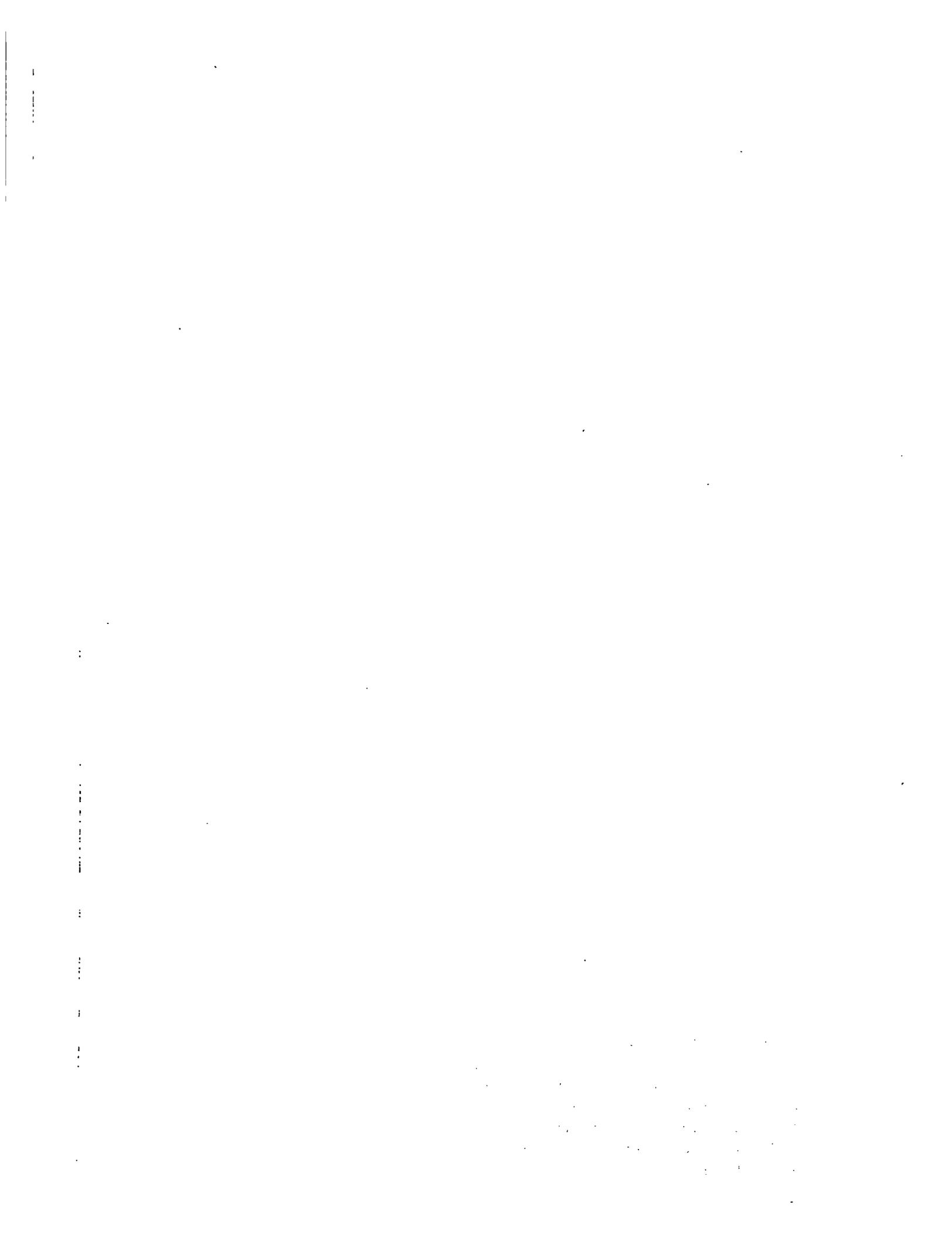
No obstante, en el escrito antes relacionado, al referirse el licenciado referirse al requerimiento en cuestión, se limita a señalar, el número de contratos suspendido, finalizados, anulados, en mora de treinta, sesenta y noventa días, y que los que se encuentran al día con sus pagos.

Por tanto, en vista que no ha dado cumplimiento a la prevención efectuada en los términos señalados, previniere por segunda y última vez, a la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., que del total de los contratos suscritos, cuantos fueron firmados entre **el ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año.** La anterior prevención deberá cumplirla dentro del término de tres días contados a partir del día siguiente al de la notificación del presente auto. Notifíquese.



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

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



Antigua a las doce horas y —
minutos del día trece

de mayo del año diez

del Trinidad y Aguardado de la raza
Cable, S. M. de C. O. V.

[Large handwritten signature or scribble]



Y para que se otorgue la correspondiente inscripción por ESQUEMA lo extendo en presente, en
Madrid a los _____ de Mayo de 1908.
El Encargado de Negocios, *[Signature]*
En fe de lo cual se ha expedido el presente en el día _____ de Mayo de 1908.
[Signature]

[Signature]

JOURNAL

May. 13 2010 12:08PM

YOUR LOGO : DC TRIBUNALSANCIONADOR
YOUR FAX NO. :

NO.	OTHER FACSIMILE	START TIME	USAGE TIME	MODE	PAGES	RESULT	*CODE
01		May. 04 10:40AM	01'35	SND	02	OK	
02		May. 04 10:42AM	00'46	SND	01	OK	
03		May. 04 12:11PM	01'07	RCV	01	OK	
04		May. 04 12:13PM	01'06	RCV	01	OK	
05		May. 06 11:15AM	01'49	SND	01	COMMUNICATION ERROR	44
06		May. 06 11:20AM	02'26	SND	03	OK	
07		May. 06 11:24AM	01'04	SND	07	OK	
08		May. 06 11:27AM	04'57	SND	05	COMMUNICATION ERROR	43
09		May. 06 11:34AM	01'42	SND	02	DOCUMENT JAMMED	
10		May. 06 11:37AM	01'34	SND	02	OK	
11		May. 06 11:41AM	01'04	SND	01	OK	
12		May. 06 11:46AM	01'08	SND	00	DOCUMENT JAMMED	
13		May. 06 02:25PM	03'30	SND	04	OK	
14		May. 06 02:31PM	03'29	SND	04	OK	
15		May. 06 02:42PM	04'14	SND	05	OK	
16		May. 06 02:51PM	03'46	SND	05	OK	
17		May. 06 02:55PM	00'50	SND	01	OK	
18		May. 06 03:22PM	04'23	SND	06	OK	
19		May. 06 03:42PM	04'00	SND	06	OK	
20		May. 07 08:32AM	03'26	SND	05	OK	
22		May. 07 09:42AM	00'35	SND	00	PRESSED THE STOP KEY	
23		May. 07 09:43AM	02'23	SND	01	DOCUMENT JAMMED	
24		May. 07 09:46AM	02'53	SND	03	OK	
25		May. 07 10:06AM	07'45	SND	09	OK	
26		May. 11 10:47AM	02'13	SND	04	OK	
27		May. 11 03:47PM	03'53	SND	03	COMMUNICATION ERROR	43
28		May. 11 03:52PM	04'21	SND	03	OK	
29		May. 12 09:01AM	04'00	SND	06	OK	
30		May. 12 09:12AM	00'58	SND	01	OK	
		May. 13 12:07PM	01'31	SND	02	OK	

*CODE = FOR SERVICE CENTER USE ONLY

FOR FAX ADVANTAGE ASSISTANCE, PLEASE CALL

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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."

24

Presentado por: Dr. Antonio horas y cuasi
Código: 180510 DUE
y documentos adjuntos: _____

Este documento es una copia de un documento original que forma parte de un expediente administrativo. El presente documento es una copia de un documento original que forma parte de un expediente administrativo. El presente documento es una copia de un documento original que forma parte de un expediente administrativo.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

250-2010

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo de dos mil diez.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 250-2010, se inició por denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, con base en el artículo 143 letras b) y d) LPC, contra la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., por supuestas contravención a los artículos 17 letras b) y c) y 18 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor. Es decir, por introducir cláusulas abusivas en los contratos o documentos contractuales que suscribe con sus clientes y realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, cuyas conductas configuran infracción al art. 44 letras e) y c) LPC.

Leído los autos, y;

Considerando:

I. En la denuncia presentada por el Presidente de esta Defensoría, expuso lo siguiente: Que mediante Memorandum CSC-03/10, proveniente del Centro de Solución de Controversias, recibió el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, el cual, al analizarlo a la luz de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, observó:

1. Que el referido contrato contiene –como parte del mismo- una cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, en los siguientes términos: *“El cliente autoriza a Universal Cable, S.A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/ o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buro de créditos. Asimismo, el cliente da su consentimiento para que Universal Cable, S.A. de C.V., pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a Universal Cable, S.A. de C.V., para verificarla”*.
2. En numeral onceavo, se incorpora una cláusula que fija como domicilio especial la ciudad de San Salvador, en caso de acción judicial, la cual literalmente reza: *“Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los*

CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros". Agrega, que dicha cláusula se encuentra incorporada en el pagaré que se presenta al consumidor para que se haga efectivo en caso de incumplimiento de parte de éste. Aclara además, que el pagaré presentado para la firma del consumidor no presenta la fecha de emisión del mismo.

3. En el numeral segundo letra b) denominado "Terminación" se observa lo siguiente: "Universal Cable, S.A. de C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo y vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez día hábiles de anticipación a tal terminación..."
4. Dentro del numeral octavo, letra c) denominado Mantenimiento y reparaciones se encuentra la siguiente cláusula: "...si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por su uso normal, o por su uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a Universal Cable, S.A. de C.V., ningún tipo de compensación por las mismas".
5. Finalmente, en la parte final del contrato en comento, se encuentra una leyenda que literalmente dice así: *CONTRATO SUJETO A CAMBIOS.*

Como consecuencia de las anteriores observaciones, se adujo en la denuncia, que respecto a la cláusula en la que se autoriza compartir información crediticia y personal del consumidor, el art. 6 del Reglamento de la LPC, establece que esa autorización debe ser pactada adicionalmente al contrato, ya que por tratarse de cláusulas de libre discusión, no deben estar insertas dentro de los formularios que se entregan al consumidor en los contratos de adhesión, sino en un documento aparte. Pues de contrario, desde el momento que el consumidor firma el contrato obligaría a éste a autorizar compartir su información personal y crediticia en virtud de dicha cláusula. Seguidamente señaló, que establecer el domicilio de San Salvador para el caso de una acción judicial, provoca la indefensión del consumidor; y que, lo mismo sucede ante el hecho que el proveedor a su sola discreción y sin responsabilidad pueda dar por terminado el plazo de vigencia del contrato sin expresión de causa, bastando únicamente un aviso. Que esto último pone en desventaja al consumidor y le genera inseguridad jurídica y contractual. Se expuso además, que disponer en el

contrato, que en caso de reparaciones del equipo por su uso normal, éstas serán sufragadas por el cliente, otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por su naturaleza le corresponde. En el mismo, sentido señaló que la leyenda "contrato sujeto a cambios" una vez suscrito va en perjuicio del consumidor. Todo lo anteriormente relacionado, se enmarca según el denunciante, dentro de lo dispuesto en 17 letras b) y c), lo cual configuraría infracción al art. 44 letra e) LPC, dando lugar en consecuencia, a la sanción que señala el art. 47 de la precitada norma.

Expuso además, que el contrato en cuestión posee un pagare, el cual consiste en un valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagará a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora- una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Que lo anterior es usado para respaldar el pago de una obligación en caso de incumplimiento por parte del obligado, pero que en su opinión, dicho documento debe incluir ciertas características, como las que cita el art. 788 C. Com., tales como la fecha y lugar en que se suscribe el documento, y que en el caso señalado, esos datos no están contenidos en el pagaré firmado por el consumidor. Que lo anterior, evidencia una contravención al art. 18 letra b) de la LPC, pues al no incluir la fecha de emisión del pagaré podría darse la situación que de mala fe suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esa forma los derechos del consumidor, y, por tanto, su patrimonio. En consecuencia, tal circunstancia implica una práctica abusiva, la cual constituye infracción al art. 44 letra c) LPC.

Finalmente, se señaló en la denuncia, que por tratarse este caso de una posible afectación a intereses de los consumidores que han suscrito del referido contrato de adhesión, se vuelve de carácter colectivo; razón por la cual procedería -si fuese posible- la aplicación de la consecuencia jurídica contenida en el art. 48 LPC.

II. Mediante auto de las trece horas con quince minutos del día dieciséis de marzo del presente año, se recibió y admitió la denuncia presentada contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., señalándose que, de establecerse la veracidad de los hechos en los términos planteados en la denuncia, podrían perfilarse como una presunta violación a los artículos 17 letras b) y c) y por tanto infracción al art. 44 letra e) LPC, por introducir cláusulas en las que se modifica unilateralmente el contrato en perjuicio del consumidor, las condiciones y términos del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, así como desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo del proveedor. Y, el hecho de condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco documentos como un pagaré, en el cual se omite la fecha de su emisión

se califica provisionalmente, como una práctica abusiva prescrita en el art. 18 letra b) LPC, cuya realización constituye infracción al art. 44 letra c) de la precitada ley. De ahí que, de comprobarse tales hechos, los mismos darían lugar a la aplicación de la sanción establecida en el artículo 47 de la precitada normativa.

En ese mismo auto, se citó a la sociedad presuntamente infractora dentro del plazo que señala el art. 145 LPC., para que por medio de su representante legal o apoderado ejerciera su derecho de defensa sobre la conducta ilícita denunciada en su contra. Asimismo, se le requirió para que presentara, para su respectiva confrontación el original del contrato cuya copia fue adjuntada en la denuncia; además, que proporcionara un informe en el cual detallara el número de consumidores que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el referido contrato, a partir del ocho de noviembre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año.

III. En uso del derecho conferido, compareció el abogado .

en carácter de apoderado general judicial de la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., quien básicamente señaló, en el escrito de folio 13 y 14, que el contrato de prestación de servicio de televisión por cable, data desde el 2004, año en que se constituyó su poderdante, y que por descuido de la actual administración no había sido modificado; que a esa época no existía ni estaba vigente la actual LPC, y que posiblemente por ello desconocía que se estuviera violentando los derechos del consumidor; lo cual, jamás se pretendió que fuera en detrimento o en perjuicio de ellos. Que se reconoce el error y que se corregirá lo que hasta ahora es una contravención a la LPC.

Respecto a la cláusula que autoriza compartir información, señala reconoce que debe constar por aparte; por lo que, se han girado instrucciones para que se hagan las modificaciones. Además, que señalar en el contrato el domicilio de San Salvador, fue por ignorancia o por no existir un ente rector de tal condición, pues de igual forma consta en el escritura de constitución de la sociedad y no el de Apopa, y en cuanto al pagaré, indicó que siempre se consigna la fecha en que se firma y respecto al domicilio se hará la modificación necesaria. En cuanto a la cláusula "terminación del contrato", aduce que ésta se modifica y pasa a ser Romano II letra c) y se hace atendiendo a los valores de equidad y justicia en cuanto a los derechos y facultades de ambas partes relativas a la terminación del contrato.

Aclara que actualmente la empresa no proporciona en comodato ninguna clase de equipo, pero como empresa visionaria se consignó dicha cláusula para ser aplicada en el futuro no muy lejano, pues se espera prestar el servicio de telefonía celular e Internet y será entonces que si se requiera alguna clase de equipo; por lo que, también ya se hizo la correspondiente modificación. En

cuanto a la leyenda puesta al final del contrato, puntualizó, que se hizo con la única intención de que ante cualquier propuesta de cambio de parte del consumidor y si no afecta a la empresa se evalúa y si le es de su beneficio lo implementan; pero de considerarse atentatorio a los intereses del consumidor se comprometen a anularlo en forma definitiva.

Finalmente, señaló que el total de clientes activos es de los cuales están registrados como usuarios bajo el contrato objeto de la denuncia. Anexó al escrito presentado, el contrato original suscrito con el

Por auto de las trece horas diez minutos del día diecinueve de abril del presente año, se tuvo por parte al licenciado en el carácter que compareció, y por contestada la audiencia en los términos antes relacionado. Asimismo, se tuvo por agregada la copia confrontada del contrato antes relacionado. En el mismo auto, se previno a la proveedora presentara un informe en el que detallará el número de clientes que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el modelo de contrato, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año. Finalmente, en el referido auto, se abrió a prueba el procedimiento por el término de ley, sin que en el mismo se presentara ninguna prueba de descargo.

Mediante escrito presentado el día dieciocho del presente mes y año, el apoderado de la proveedora informó que la cantidad de contratos suscritos bajo la modalidad del contrato agregado al expediente, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del año en curso, es de Por tanto, se tiene por cumplida la prevención efectuada.

Habiendo concluido con el trámite que señala la ley de la materia, se procede a emitir la resolución final respectiva.

V. Como se ha expuesto, el presente procedimiento sancionador administrativo ha sido iniciado contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. por supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor. Las conductas ilícitas que se tratan, consisten en introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales y realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.

Sobre la presunta inclusión de cláusulas abusivas.

Sobre el análisis general de las cláusulas abusivas, ha de considerarse que una importante innovación de la regulación de los derechos del consumidor lo constituye lo relacionado con los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas.

El art. 17 LPC indica que "Se considerarán abusivas todas las estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, en desequilibrio en los

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP),5 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"

derechos y obligaciones de las partes, tales como... a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños y causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados; b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones; c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de proveedores; y, en su parte final, la referida disposición señala que: “El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa”.

En anteriores resoluciones, este Tribunal ha precisado que, las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación. Sus características más importantes están relacionadas con la posición asimétrica que provocan en términos de la capacidad de una parte –el proveedor- para imponer a la otra – el consumidor- el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

En ese sentido, los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición (entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido –no son negociadas). Esta situación justifica el control de su inclusión, en este caso ejercida por la Defensoría del Consumidor y este Tribunal, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe las libertades de los consumidores o crea situaciones innecesariamente desiguales entre las partes, en menoscabo del consumidor.

La interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato comercial no puede hacerse de manera generalizada, sino que deben considerarse las circunstancias concurrentes al momento de la celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios.

Finalmente, cabe señalar que la existencia de una infracción por la inclusión de una cláusula abusiva se aprecia por el solo hecho de su inclusión; razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos que la infracción se configure. Tampoco puede eximirse de responsabilidad administrativa a un proveedor, por inclusión de cláusulas abusivas, en vista que establezca salvedades donde traslade al consumidor

la responsabilidad por el contenido del contrato o cuando, de alguna manera, se ampare en la aceptación expresa de los contenidos abusivos del contrato por parte del consumidor. Esto se debe a que el uso de cláusulas abusivas que lesionan intereses generales relacionados con la actividad comercial, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares.

Con base en los anteriores presupuestos se pasa a analizar el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, en el cual se denuncia se han incluido cláusulas que podrían considerarse abusivas.

El Contrato de Servicio de Televisión por Cable, específicamente, el que sirvió de base para la interposición de la denuncia, es decir, el Contrato de Servicio No. _____, se encuentre agregado del folio 25 al 27, y que según el apoderado de la proveedora, es el que ha utilizado de modelo desde el año 2004.

1. El contrato en mención contiene —como parte del mismo— una cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, en los siguientes términos: *“El cliente autoriza a Universal Cable, S. A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/ o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buró de créditos. Asimismo, el cliente da su consentimiento para que Universal Cable, S.A. de C.V., pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a Universal Cable, S.A. de C.V., para verificarla”*.

Señala el Presidente que conforme al art. 22 LPC, en relación con el art. 4 del Reglamento, el denominado contrato de adhesión debe cumplir con ciertos requisitos, dentro de los cuales se encuentra el no contener cláusulas abusivas ni cláusulas de libre discusión que deben constar en un formulario aparte. Que al estar inserta como parte del contrato mismo la cláusula mediante la cual el consumidor autoriza al proveedor para compartir su información crediticia y personal, obliga al consumidor a autorizar necesariamente dicha cláusula al momento de celebrar el contrato, con lo cual se infringe el art. 22 LPC..

Por su parte, el apoderado de la proveedora admite que la cláusula en mención debe constar aparte del contrato y que como asesor de la empresa, giró instrucción para que éste se modifique.

Este Tribunal coincide con lo expuesto en la denuncia, que la referida cláusula, *al encontrarse incorporada en el texto del contrato*, contradice el art. 22 de la LPC, desarrollado en el art. 6 del Reglamento, conforme al cual no deberán aparecer como parte del formulario impreso que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: “a) La autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor”.

Sobre la fijación del domicilio especial

2. En numeral XI (onceavo) del contrato aparece la cláusula que literalmente reza: “*Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros*”.

A criterio del Presidente, la referida cláusula es contraria al derecho de defensa, ya que en el caso que el consumidor habite fuera de la ciudad de San Salvador, no podrá conocer que ha sido emplazado por dicho proveedor; por lo que, no comparecerá a defender sus derechos ante los tribunales establecidos de manera unilateral por el proveedor en el contrato de adhesión.

Sobre esta cláusula, el apoderado de la proveedora señala que el tipo o modelo de contrato que se cuestiona es el que la empresa ha utilizado desde el año 2004, y que por ignorancia o por no existir un ente rector de tal condición se estableció como domicilio el de San Salvador, y por así estar en la escritura de Constitución de la sociedad, y no el de Apopa, como legalmente debería de ser.

Tal argumento resulta impropio y por ende inaceptable, por cuanto nadie puede alegar ignorancia o desconocimiento de la ley; máxime si el Código de Procedimientos Civiles dispone en el art. 35 inciso 1° que el primer título que debe observarse para determinar la competencia es el relativo al domicilio del demandado. Además, según señala el art. 38 Pr.C., se otorga competencia al Juez a cuya jurisdicción se hayan sometido las partes, por instrumento público o en documento privado reconocido o registrado conforme a la ley.

Lo anterior implica que puede establecerse competencia por un pacto celebrado y consensuado legalmente; es decir, cuando concurre la voluntad de ambas partes. No obstante, como se ha señalado en párrafos anteriores, los contratos de adhesión son resultantes de un consentimiento sin convención, es decir, en éstos no existe una real negociación.

Como consecuencia de ello es que, la fijación del domicilio en la referida cláusula es realmente fruto de una decisión unilateral. Esa decisión, podría derivar en el hecho que la jurisdicción pactada sea inaccesible para el consumidor, en virtud de la distancia y los costos derivados de litigar en otra jurisdicción, lo cual podría incidir en el efectivo acceso a la justicia, como un derecho del consumidor

El art. 17 de la Ley de Protección al Consumidor no establece un catalogo cerrado de cláusulas abusivas, sino, de manera general, establece que podrán calificarse como tales las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

En este sentido, este Tribunal considera que la cláusula que fija unilateralmente el domicilio especial potencialmente restringe los derechos del consumidor a un efectivo acceso a la justicia, respecto a los consumidores que tienen su domicilio fuera de San Salvador.

Relacionado con dicha cláusula, también se denuncia, que en el pagaré que la proveedora exige firmar al consumidor, por decisión unilateral del proveedor, se señala San Salvador como domicilio especial al que se someterán ambas partes, sin existir previo acuerdo con el consumidor, lo cual constituye también una cláusula abusiva.

No obstante, sobre la fijación del domicilio en el pagaré, este Tribunal es del criterio que, habiéndose declarado abusiva la cláusula que fija el domicilio en el contrato de adhesión, de declararse abusiva su inclusión en el pagaré, podría derivar en un doble juzgamiento; por lo cual, debe absolverse en este punto.

3. En el caso de autos, la cláusula sometida a análisis se identifica como: *"II. Terminación. B) Terminación (i) UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIOS, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación a tal terminación; (ii) EL CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, previa notificación por escrito con (10) días hábiles de anticipación (...)*

Normalmente, los contratos de prestación de servicios incorporan cláusulas como la transcrita, ya que el objeto de la obligación de prestación contraída se fundamenta en la idea que el consumidor tenga a disposición un servicio y gozar del mismo cuando lo requiera. En ese sentido, la obligación prestacional pactada no se agota en el tiempo, y por tanto, se encuentra enmarcada en lo que la doctrina denomina contratos de tracto sucesivo, los cuales suponen que cualquiera de las

partes puede sustraerse de la obligación en cualquier momento, a menos que hayan dispuesto contractualmente algo diferente.

De la lectura integral, de la CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN en relación con la cláusula transcrita, queda claro la existencia de un “plazo obligatorio” de vigencia del contrato, el cual debe ser respetado por el consumidor. Además, se indica que vencido ese plazo el contrato adquiere un plazo indefinido de vigencia posterior. Se indica además, que la baja solicitada por el consumidor en relación con cualquier servicio que presta el proveedor –dentro del plazo obligatorio- implicará el pago previo de las cuotas pendientes, de la desconexión del servicio, y una penalidad económica por terminación anticipada. Con excepción de la penalidad, por terminación anticipada los otros pagos deberán hacerse incluso cuando se solicite fuera del “plazo obligatorio” de vigencia del contrato.

Lo anterior denota un desequilibrio significativo en las obligaciones contraídas entre el consumidor y proveedor, al momento de hacer efectivo el *derecho a darse de baja en el servicio* contratado. Como se advierte, ambos pueden hacerlo –comunicando su decisión a la otra parte- con diez días de anticipación. Sin embargo, para el consumidor, dicha baja significa la asunción de un conjunto de obligaciones que condicionan su eficacia posterior como es: el pago de cuotas pendientes, el cargo por desconexión y la penalidad por terminación anticipada, en su caso.

Naturalmente, esta situación supone una desventaja injustificada al consumidor, tal como a continuación se indica:

- Las dos partes pueden darse de baja en cualquier momento, pero el proveedor no tiene contractualmente obligaciones formales para dar cumplimiento a la condición de aviso previo, en tanto que el consumidor conforme al texto debe hacerlo por escrito;
- El proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin responsabilidad en cualquier momento, mientras que el consumidor se encuentra sometido a un “plazo obligatorio” de vigencia del contrato, que en caso de ser incumplido genera una penalidad económica;
- El proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin responsabilidad, en cambio el consumidor debe cancelar previamente para darse de baja un cargo por desconexión del servicio; y
- Si bien el proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin condición, es claro que para el consumidor se impone como condición para la

procedencia de la petición de baja, que éste cancele las cuotas que se encuentren pendientes.

Como se observa, las condiciones desfavorables y, por tanto, nocivas impuestas al consumidor frente al proveedor al momento de ejercer la facultad de darse de baja de un servicio, constituyen un obstáculo injustificado que vuelve nugatoria dicha facultad, en tanto el consumidor al tomar la decisión de darse de baja debe tener una provisión de fondos suficientes antes de solicitarla; situación que de ninguna manera debe sopesar el proveedor.

Este Tribunal estima que dicha cláusula se opone a la buena fe del consumidor, en tanto la misma lo pone en una posición de desventaja injustificada, al grado tal que para el ejercicio de una facultad dada en el contrato debe superar varios obstáculos, frente a un proveedor que simplemente debe tomar la decisión de sustraerse de sus obligaciones, sin asumir responsabilidad alguna frente al consumidor.

En ese orden de ideas, el conjunto de obstáculos dispuestos en el contrato constituyen disuasivos al consumidor que impiden que el mismo pueda darse de baja y, por tanto, tienen por finalidad mantenerlo cautivo de dicho servicio mientras no tenga provisiones de fondos suficientes que honren las obligaciones nacientes del ejercicio de la facultad. Por tanto, no cabe duda que dicha cláusula en los términos de la LPC resulta abusiva.

4. Mantenimiento y reparaciones. *"Si durante el plazo de vigencia del correspondiente contrato de servicio, el equipo necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del cliente, sin que pueda exigir a Universal Cable, S. A. de C. V. ningún tipo de compensación."*

En la denuncia se aduce que la referida cláusula otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por naturaleza le corresponde.

Por su parte, el apoderado de la proveedora aclara al respecto, que actualmente la empresa no proporciona en comodato ninguna clase de equipo, y que como una empresa visionaria fue que se consignó dicha cláusula para ser aplicada en el futuro, ya que se piensa prestar el servicio de telefonía celular e Internet; pero que no obstante, ya se hizo la modificación correspondiente en esa parte del contrato.

Al respecto, debe aclararse que lo que en este procedimiento se analiza *es la cláusula en abstracto y sus efectos generales en cuanto* exonera de toda responsabilidad a la referida sociedad ante un hecho fáctico de esa naturaleza. Es decir, que no importa que actualmente no proporcione en comodato ninguna clase de equipo, sino el solo hecho de introducir dicha cláusula en el contrato.

Y es que, sobre el análisis general de las cláusulas abusivas, ha de considerarse que una importante innovación de la regulación de los derechos del consumidor lo constituye lo relacionado con los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas.

Desde esta perspectiva, los contratos de adhesión son analizados como "condiciones generales de negociación", resultantes de un consentimiento sin convención. Juan M. Farina (Contratos Comerciales Modernos, Editorial Astrea, págs. 118 y siguientes) expresa que: "*el contrato no negociado es el resultado de la contratación en masa, característica de la actividad económica de mercado*", y que "*En el ámbito de las relaciones de consumo, el contrato no negociado es casi la regla*" y que por esta razón "*señalamos como característica general del contrato mercantil, ser no negociado*"; y dice además que "*el contrato negociado resulta de una posición paritaria de los contratantes, en tanto que el no negociado es la consecuencia de una relación no paritaria*", a lo cual agregamos que esta situación, en materia económica, se describe como una contratación asimétrica.

Dada esta deficiencia en la aptitud negociadora del consumidor y esta relación no paritaria entre las partes, se aprecia que en la redacción de los contratos de adhesión las condiciones del negocio son dictadas por el proveedor, con la consecuente predisposición de las cláusulas.

Desde esa perspectiva, es que la Ley de Protección al Consumidor contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, entendidas como todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

Teniendo como base lo anterior, de la lectura de la cláusula en mención, en tanto dispone que: "*Si durante el plazo de vigencia del correspondiente contrato de servicio, el equipo necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del cliente, sin que pueda exigir a Universal Cable, S. A. de C. V. ningún tipo de compensación*", es claro que la misma exime de responsabilidad al proveedor de responder de cualquier desperfecto o reparación de un aparato o equipo que sea necesaria para prestar de forma efectiva el servicio, aún cuando por la naturaleza del desperfecto o reparación del mismo sea imputable al proveedor. De admitir una cláusula con ese contenido, es decir, que el equipo necesita reparación por el uso normal, no solo provoca que el servicio no se reciba con calidad o de forma efectiva, sino también que al final, en esas condiciones el consumidor tenga que pagar la reparación sin tener derecho a recibir compensación- cuando la reparación del aparato o equipo por su naturaleza le corresponde al proveedor.

La referida cláusula se considera abusiva, pues exime al proveedor de las obligaciones que éste contrae con cada uno de sus clientes sobre los servicios que presta, al existir la posibilidad que si durante el plazo de vigencia del contrato, el equipo o aparato necesita reparaciones por uso normal, *éstas serán por cuenta del cliente, sin que haya responsabilidad para el proveedor, menos aún que se le pueda exigir ningún tipo de compensación*, provocando así un desequilibrio en la relación entre consumidor/proveedor. Por tanto, dicha cláusula crea desventaja en el consumidor, con lo cual encaja en lo dispuesto en el art. 17 letra e) LPC, *y debe declararse como abusiva*.

Finalmente, otra de las cláusulas sometidas a análisis es la dispuesta al final del contrato impresa con sello, la cual tiene por contenido: "CONTRATO SUJETO A CAMBIOS".

En todos los contratos, y particularmente los que tienen por contenido obligaciones de tracto sucesivo es válida la concurrencia posterior de modificaciones en su estructura clausular o cláusulas que eximen de responsabilidad. Esto se funda en las situaciones imprevisibles que tienen ocurrencia en el mercado y además impactan directamente en la prestación del servicio (por ejemplo ponen en peligro su continuidad, afecta desmesuradamente el precio pactado, etc.).

Ahora bien, los cambios que pueden ser incorporados en cualquier contrato requieren obligadamente del consenso de voluntades de las dos partes que han concurrido a su celebración, o en su defecto y excepcionalmente un mandato expreso de autoridad mediante la aplicación de una ley.

En el caso de autos, el contrato no establece en su contenido alguna de las reglas indicadas; por lo que, la indefinición de los alcances de la cláusula en mención son contrarios a la buena fe, en la medida que no indican además, qué tipo de cambios y propuestos por quién, son los que amparan esa cláusula.

En ese contexto, el consumidor se encuentra en una posición de desequilibrio frente al proveedor quien es el redactor de la cláusula predispuesta en el formulario. Y es que, llama considerablemente la atención de este Tribunal, que se haya incorporado a un contrato de adhesión una cláusula empleando un sello, y que la misma se encuentre ubicada posteriormente a las firmas de quienes lo suscriben.

Lo anterior da lugar a pensar, que la cláusula fue incorporada con posterioridad a la firma del contrato y, por tanto, nunca fue dada a conocer y mucho menos explicada, al consumidor. La consideración expresada, al igual que la dicha, respecto al contenido de la cláusula, es contraria a la buena fe que debe regir en los contratos de adhesión, los cuales por su naturaleza llevan inmersas relaciones de consumo.

Como puede advertirse de lo relacionado a las cláusulas objeto de análisis son de las que conforme a la LPC califica como abusivas, por consiguiente, queda demostrado en el caso de autos, que el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la Empresa Universal Cable, incorpora cláusulas abusivas, contraviniendo así el artículo 17, lo cual configura infracción al art. 44 letra e) LPC.

Sobre la presunta infracción al art. 44 letra c) en relación con el art. 18 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor

Expone el denunciante que el contrato en comento posee un pagaré, el cual consiste en un título valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagara a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora- una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Que lo anterior es usado para respaldar el pago de una obligación, en caso de incumplimiento por parte del obligado; sin embargo, el referido documento no incluye ciertas características, como las que enumera el art. 788 Cod. Com., como lo son la fecha y lugar en que se suscribe el documento. Por lo anterior, se evidencia una contravención a lo dispuesto en el art. 18 letra b) de la LPC, ya que al no incluir la fecha de emisión del pagaré podría darse la situación que de mala fe suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esa forma los derechos del consumidor, y, por tanto, su patrimonio

En efecto, el art. 18 letra b) LPC dispone que constituye una práctica abusiva: “Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulosvalores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley. *Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión*” (Los resaltados son nuestros).

De la referida disposición, se establece como núcleo de la conducta tipo -constitutiva de infracción-, el condicionamiento de la contratación a *firmar en blanco un documento de obligación*. Inmediatamente, la norma señala que *para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión*.

Como es sabido, los documentos de obligación -entre ellos las letras de cambio, pagarés u otros títulos valores- permiten reclamar en vía judicial la cantidad que señalen; por lo cual, constituye una práctica abusiva el obligar a que se suscriban en blanco, lo cual permitiría al proveedor llenarlos con una suma mayor a la adeudada.

La regulación de la Ley de Protección al Consumidor al configurar como infracción, el exigir la firma de documentos de obligación en blanco, persigue precisamente que el consumidor conozca de manera predeterminada y clara los alcances de las obligaciones que adquiere, a fin de evitar posteriormente abusos de parte del proveedor.

En este caso, se ha tenido a la vista el contrato en el cual se encuentra inserto el pagaré, el que no cumple con algunos de los requisitos legalmente requeridos, tales como la fecha.

Lo anterior, denota una clara vinculación entre el contrato y el pagaré, que permite establecer que fue la suscripción de éste una exigencia para la contratación.

Por ende, se perfila como una infracción al art. 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

Respecto a la inclusión de cláusulas abusivas, así como la realización de prácticas abusivas que se han establecido en esta resolución, en la denuncia se expone que debe tener aplicación del art. 48 LPC, con base en el cual, "...la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*".

Al respecto, este Tribunal considera que la referida norma tendría operatividad cuando en el procedimiento existiere prueba positiva y certera que por la inclusión o aplicación de las cláusulas abusivas se ha concretado un perjuicio cuantificable para un número determinado de consumidores, respecto de los cuales no solo se les hubiese expuesto a que en sus contratos estén presentes tales cláusulas, sino que las mismas se hayan aplicado dañinamente, al igual que el pagaré sin fecha inserto en el contrato hubiese afectado a los consumidores que suscribieron los contratos en tales circunstancias, lo que en este caso no hay evidencia de que haya sucedido, ni manifestación de la Presidencia que haya ocurrido.

Dicho en otros términos, aún cuando en el presente caso, se ha establecido una clara contravención a los términos de la Ley de Protección al Consumidor, al introducir cláusulas abusivas en el contrato y realizar prácticas abusivas a través de los mismos, *no existen elementos que permitan determinar o cuantificar el daño causad.*

Por tanto, para la imposición de la multa han de considerarse parámetros objetivos, como los dispuestos en el art. 49 de la LPC.

En en este caso, se considera: a) Que por encontrarse incluidas en contratos de adhesión, las referidas cláusulas tienen la potencialidad de incidir en un número indeterminado de consumidores;

b) La amplitud del universo de clientes o consumidores que suscribieron los contratos y, por tanto, fueron destinatarios de las cláusulas abusivas antes mencionadas. A folio 38 corre agregada la nómina de los consumidores que suscribieron contrato de servicio de televisión por cable de la empresa universal cable, durante el período comprendido de octubre de 2005 a nueve de marzo del presente año; c) Que se aprecia una clara inobservancia de los deberes profesionales de la referida sociedad, quien debía conocer y acatar la normativa de consumo, referida a las cláusulas y prácticas abusivas; 3) Que la actuación de la proveedora se perfila como dolosa en la inclusión de cláusulas abusivas, al prever terminar el contrato a su sola discreción y sin responsabilidad; inclusive sustraerse de las obligaciones que contractualmente le corresponde, en el caso de reparación de equipo por uso normal; 4) Que la inclusión de la cláusula en mención colocó a los consumidores que suscribieron contratos con dicha proveedora en una situación de desventaja;

Como resultado de las consideraciones anteriores este Tribunal concluye que la multa que debe imponerse en este caso debe ser equivalente a cincuenta salarios urbanos en la industria, es decir, ocho mil quinientos dólares.

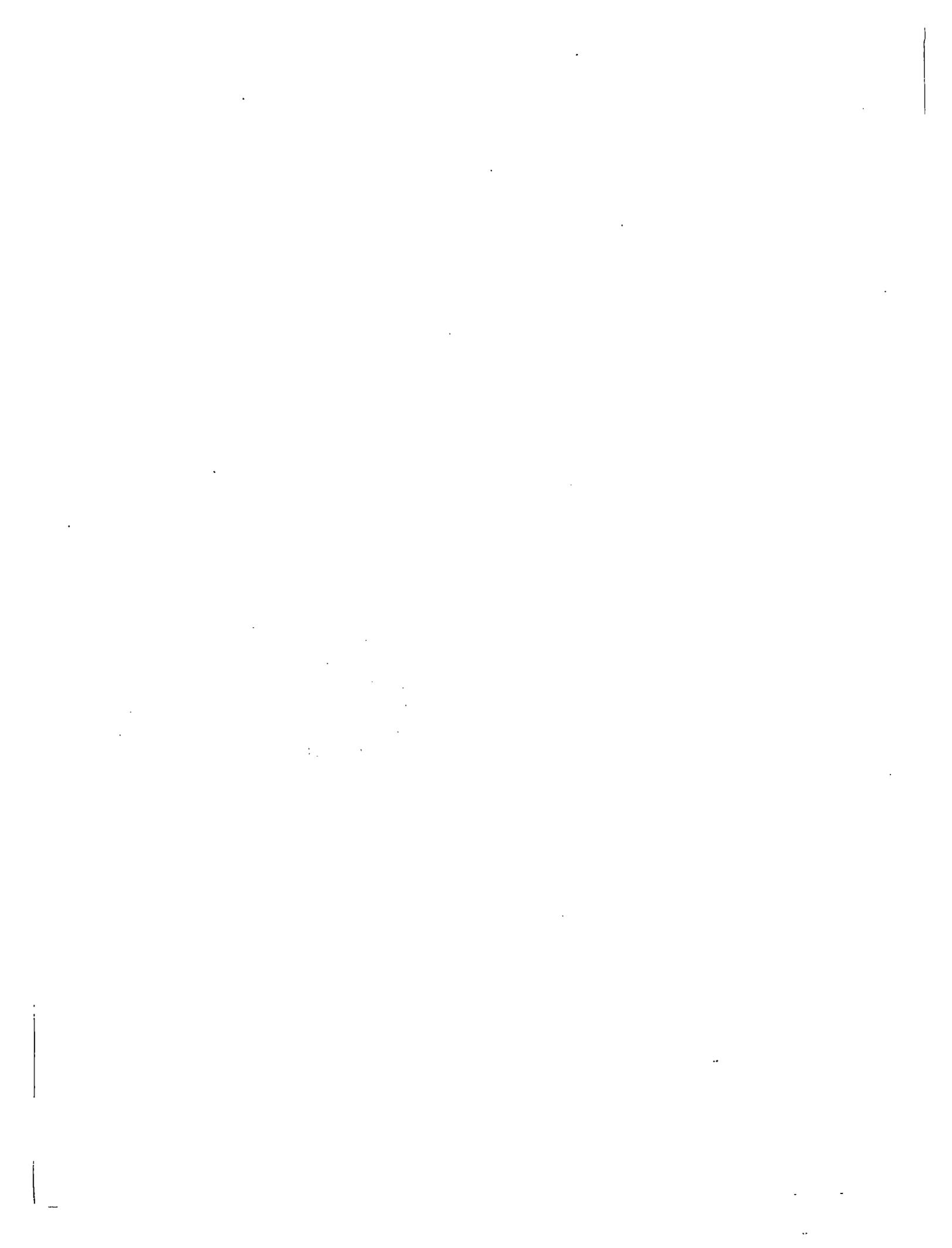
Respecto a la práctica abusiva establecida, consistente en suscribir el pagaré inserto en el contrato sin que el mismo tenga la fecha, se estima que la multa imponer debe ser el equivalente a veinte salarios, en virtud que sólo se tuvo a la vista un contrato en tales circunstancias.

En razón de lo anterior y con base en los arts. 11, 14 , 86 inciso final y 101 de la Constitución, arts. 83 letra b), 17, 18 letra b), 44 letra e), 47, 49, 145,146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor y art. 421 del Código de Procedimientos Civiles, este Tribunal Resuelve: Sancionase a la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., por las infracciones incurridas a la Ley de Protección al Consumidor conforme al siguiente detalle: a) con la cantidad ocho mil quinientos s dólares (\$8,500.00) en concepto de multa por la infracción al art. 17 en relación con el 44 letra e) LPC; y b) con la cantidad tres mil cuatrocientos ochos dólares (\$3,408.000) en concepto de multa por la infracción al art. 18 letra b) en relación el art. 44 letra c) LPC. Siendo en total por las dos multas la suma de once mil novecientos ocho dólares (\$11,908.00). Las referidas multas deberán ser cumplidas dentro del plazo que indica el art. 149 LPC, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado, caso contrario se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa. Notifíquese.-



Antigua
Cuerpo de...
caso horas y minutos del día veinte y
cuatro del año de mil diez
NOTIFIQUE lo recibido por el Sr. [illegible]
Apoderado de la
Abd. Univesat Cable, S.A. de C.V. que le envió al
Tel. [illegible] y la póliza en el día [illegible], recibido por
y para constancia anexo [illegible] de verificación y comprobante de envío al proceso.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"




**DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR**
LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
MÓDULO DE SERVICIOS
TRIBUNAL SANCIONADOR

A la lic. / familia Apoderado
de la sociedad Universal Cable S.A. de C.V.

que en el proceso suscribe el número 250-10 del Tribunal Sancionador de la

Defensoría del Consumidor con fecha veinte de mayo de los mil diez con

ha pronunciado la **RESOLUCIÓN** que literalmente DICE:
250-2010

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo de dos mil diez.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 250-2010, se inició por denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, con base en el artículo 143 letras b) y d) LPC, contra la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., por supuestas contravención a los artículos 17 letras b) y c) y 18 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor. Es decir, por introducir cláusulas abusivas en los contratos o documentos contractuales que suscribe con sus clientes y realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, cuyas conductas configuran infracción al art. 44 letras c) y c) LPC.

Leído los autos, y;

Considerando:

I. En la denuncia presentada por el Presidente de esta Defensoría, expuso lo siguiente: Que mediante Memorandum CSC-03/10, proveniente del Centro de Solución de Controversias, recibió el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, el cual, al analizarlo a la luz de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, observó:

1. Que el referido contrato contiene –como parte del mismo– una cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, en los siguientes términos: "El cliente autoriza a Universal Cable, S.A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buro de créditos. Asimismo, el cliente da su consentimiento para que Universal Cable, S.A. de C.V., pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a Universal Cable, S.A. de C.V., para verificarla".
2. En numeral onceavo, se incorpora una cláusula que fija como domicilio especial la ciudad de San Salvador, en caso de acción judicial, la cual literalmente reza: "Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los

CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieren derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros". Agrega, que dicha cláusula se encuentra incorporada en el pagaré que se presenta al consumidor para que se haga efectivo en caso de incumplimiento de parte de éste. Añada además, que el pagaré presentado para la firma del consumidor no presenta la fecha de emisión del mismo.

3. En el numeral segundo letra h) denominado "Terminación" se observa lo siguiente: "Universal Cable, S.A. de C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo y vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez días hábiles de anticipación a tal terminación..."
4. Dentro del numeral octavo, letra e) denominado Mantenimiento y reparaciones se encuentra la siguiente cláusula: "...si durante el plazo de vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIO, el EQUIPO necesita reparaciones por su uso normal, o por su uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda existir a Universal Cable, S.A. de C.V., ningún tipo de compensación por las mismas".
5. Finalmente, en la parte final del contrato en comento, se encuentra una leyenda que literalmente dice así: **CONTRATO SUJETO A CAMBIOS.**

Como consecuencia de las anteriores observaciones, se adujo en la denuncia, que respecto a la cláusula en la que se autoriza compartir información crediticia y personal del consumidor, el art. 6 del Reglamento de la LPC, establece que esa autorización debe ser pactada adicionalmente al contrato, ya que por tratarse de cláusulas de libre discusión, no deben estar insertas dentro de los formularios que se entregan al consumidor en los contratos de adhesión, sino en un documento aparte. Pues de contrario, desde el momento que el consumidor firma el contrato obligaría a éste a autorizar compartir su información personal y crediticia en virtud de dicha cláusula. Seguidamente señaló, que establecer el domicilio de San Salvador para el caso de una acción judicial, provoca la indefensión del consumidor; y que, lo mismo sucede ante el hecho que el proveedor a su sola discreción y sin responsabilidad pueda dar por terminado el plazo de vigencia del contrato sin expresión de causa, bastando únicamente un aviso. Que esto último pone en desventaja al consumidor y lo genera inseguridad jurídica y contractual. Se expuso además, que disponer en el

contrato, que en caso de reparaciones del equipo por su uso normal, éstas serán sufragadas por el cliente, otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por su naturaleza le corresponde. En el mismo, sentido señaló que la leyenda "contrato sujeto a cambios" una vez suscrito va en perjuicio del consumidor. Todo lo anteriormente relacionado, se enmarca según el denunciante, dentro de lo dispuesto en 17 letras b) y c), lo cual configuraría infracción al art. 44 letra e) LPC, dando lugar en consecuencia, a la sanción que señala el art. 47 de la precitada norma.

Expuso además, que el contrato en cuestión posee un pagare, el cual consiste en un valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagará a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora- una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Que lo anterior es usado para respaldar el pago de una obligación en caso de incumplimiento por parte del obligado, pero que en su opinión, dicho documento debe incluir ciertas características, como las que cita el art. 788 C. Com., tales como la fecha y lugar en que se suscribe el documento, y que en el caso señalado, esos datos no están contenidos en el pagaré firmado por el consumidor. Que lo anterior, evidencia una contravención al art. 18 letra b) de la LPC, pues al no incluir la fecha de emisión del pagaré podría darse la situación que de mala fe suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esa forma los derechos del consumidor, y, por tanto, su patrimonio. En consecuencia, tal circunstancia implica una práctica abusiva, la cual constituye infracción al art. 44 letra c) LPC.

Finalmente, se señaló en la denuncia, que por tratarse este caso de una posible afectación a intereses de los consumidores que han suscrito del referido contrato de adhesión, se vuelve de carácter colectivo; razón por la cual procedería -si fuese posible- la aplicación de la consecuencia jurídica contenida en el art. 48 LPC.

II. Mediante auto de las trece horas con quince minutos del día dieciséis de marzo del presente año, se recibió y admitió la denuncia presentada contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., señalándose que, de establecerse la veracidad de los hechos en los términos planteados en la denuncia, podrían perfilarse como una presunta violación a los artículos 17 letras b) y c) y por tanto infracción al art. 44 letra e) LPC, por introducir cláusulas en las que se modifica unilateralmente el contrato en perjuicio del consumidor, las condiciones y términos del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, así como desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo del proveedor. Y, el hecho de condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco documentos como un pagaré, en el cual se omite la fecha de su emisión

se califica provisionalmente, como una práctica abusiva prescrita en el art. 18 letra b) LPC, cuya realización constituye infracción al art. 44 letra c) de la precitada ley. De ahí que, de comprobarse tales hechos, los mismos darían lugar a la aplicación de la sanción establecida en el artículo 47 de la precitada normativa.

En ese mismo auto, se citó a la sociedad presuntamente infractora dentro del plazo que señala el art. 145 LPC., para que por medio de su representante legal o apoderado ejerciera su derecho de defensa sobre la conducta ilícita denunciada en su contra. Asimismo, se le requirió para que presentara, para su respectiva confrontación el original del contrato cuya copia fue adjuntada en la denuncia; además, que proporcionara un informe en el cual detallara el número de consumidores que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el referido contrato, a partir del ocho de noviembre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año.

III. En uso del derecho conferido, compareció el abogado f en carácter de apoderado general judicial de la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V., quien básicamente señaló, en el escrito de folio 13 y 14, que el contrato de prestación de servicio de televisión por cable, data desde el 2004, año en que se constituyó su poderdante, y que por descuido de la actual administración no había sido modificado; que a esa época no existía ni estaba vigente la actual LPC, y que posiblemente por ello desconocía que se estuviera violentando los derechos del consumidor; lo cual, jamás se pretendió que fuera en detrimento o en perjuicio de ellos. Que se reconoce el error y que se corregirá lo que hasta ahora es una contravención a la LPC.

Respecto a la cláusula que autoriza compartir información, señala reconoce que debe constar por aparte; por lo que, se han girado instrucciones para que se hagan las modificaciones. Además, que señalar en el contrato el domicilio de San Salvador, fue por ignorancia o por no existir un ente rector de tal condición, pues de igual forma consta en el escritura de constitución de la sociedad y no el de Apopa, y en cuanto al pagaré, indicó que siempre se consigna la fecha en que se firma y respecto al domicilio se hará la modificación necesaria. En cuanto a la cláusula "terminación del contrato", aduce que ésta se modifica y pasa a ser Romano II letra c) y se hace atendiendo a los valores de equidad y justicia en cuanto a los derechos y facultades de ambas partes relativas a la terminación del contrato.

Aclara que actualmente la empresa no proporciona en comodato ninguna clase de equipo, pero como empresa visionaria se consignó dicha cláusula para ser aplicada en el futuro no muy lejano, pues se espera prestar el servicio de telefonía celular e Internet y será entonces que si se requiera alguna clase de equipo; por lo que, también ya se hizo la correspondiente modificación. En

cuanto a la leyenda puesta al final del contrato, puntualizó, que se hizo con la única intención de que ante cualquier propuesta de cambio de parte del consumidor y si no afecta a la empresa se evalúa y si le es de su beneficio lo implementa; pero de considerarse atentatorio a los intereses del consumidor se comprometen a anularlo en forma definitiva.

Finalmente, señaló que el total de clientes activos es de los cuales están registrados como usuarios bajo el contrato objeto de la denuncia. Anexó al escrito presentado, el contrato original suscrito con el

Por auto de las trece horas diez minutos del día diecinueve de abril del presente año, se tuvo por parte al licenciado en el carácter que compareció, y por contestada la audiencia en los términos antes relacionado. Asimismo, se tuvo por agregada la copia confrontada del contrato antes relacionado. En el mismo auto, se previno a la proveedora presentara un informe en el que detallará el número de clientes que han suscrito la contratación de servicios de televisión por cable, con base en el modelo de contrato, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del presente año. Finalmente, en el referido auto, se abrió a prueba el procedimiento por el término de ley, sin que en el mismo se presentara ninguna prueba de descargo.

Mediante escrito presentado el día dieciocho del presente mes y año, el apoderado de la proveedora informó que la cantidad de contratos suscritos bajo la modalidad del contrato agregado al expediente, a partir del ocho de octubre de dos mil cinco al nueve de marzo del año en curso, es de

Por tanto, se tiene por cumplida la prevención efectuada.

Habiendo concluido con el trámite que señala la ley de la materia, se procede a emitir la resolución final respectiva.

V. Como se ha expuesto, el presente procedimiento sancionador administrativo ha sido iniciado contra la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. por supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor. Las conductas ilícitas que se tratan, consisten en introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales y realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.

Sobre la presunta inclusión de cláusulas abusivas.

Sobre el análisis general de las cláusulas abusivas, ha de considerarse que una importante innovación de la regulación de los derechos del consumidor lo constituye lo relacionado con los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas.

El art. 17 LPC indica que "Se considerarán abusivas todas las estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, en desequilibrio en los

derechos y obligaciones de las partes, tales como... n) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños y causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados; b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones; c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de proveedores; y, en su parte final, la referida disposición señala que: "El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa".

En anteriores resoluciones, este Tribunal ha precisado que, las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación. Sus características más importantes están relacionadas con la posición asimétrica que provocan en términos de la capacidad de una parte –el proveedor- para imponer a la otra – el consumidor- el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

En ese sentido, los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición (entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido –no son negociadas). Esta situación justifica el control de su inclusión, en este caso ejercida por la Defensoría del Consumidor y este Tribunal, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe las libertades de los consumidores o crea situaciones innecesariamente desiguales entre las partes, en menoscabo del consumidor.

La interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato comercial no puede hacerse de manera generalizada, sino que deben considerarse las circunstancias concurrentes al momento de la celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios.

Finalmente, cabe señalar que la existencia de una infracción por la inclusión de una cláusula abusiva se aprecia por el solo hecho de su inclusión; razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos que la infracción se configure. Tampoco puede eximirse de responsabilidad administrativa a un proveedor, por inclusión de cláusulas abusivas, en vista que establezca salvedades donde traslade al consumidor

la responsabilidad por el contenido del contrato o cuando, de alguna manera, se ampare en la aceptación expresa de los contenidos abusivos del contrato por parte del consumidor. Esto se debe a que el uso de cláusulas abusivas que lesionan intereses generales relacionados con la actividad comercial, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares.

Con base en los anteriores presupuestos se pasa a analizar el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la empresa Universal Cable, en el cual se denuncia se han incluido cláusulas que podrían considerarse abusivas.

El Contrato de Servicio de Televisión por Cable, específicamente, el que sirvió de base para la interposición de la denuncia, es decir, el Contrato de Servicio No

se encuentre agregado del folio 25 al 27, y que según el apoderado de la proveedora, es el que ha utilizado de modelo desde el año 2004.

1. El contrato en mención contiene –como parte del mismo– una cláusula de autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor, en los siguientes términos: *"El cliente autoriza a Universal Cable, S. A. de C.V., para que pueda compartir la información relativa a su comportamiento crediticio con entidades dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales y con entidades financieras o relacionadas con dichas empresas y/ o que los datos del cliente pasen a formar parte del historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas de servicios de información y buró de créditos. Asimismo, el cliente da su consentimiento para que Universal Cable, S.A. de C.V., pueda adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por el cliente o no, incluyendo los contenidos en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que se adjuntan a los anexos de este contrato y cualquier otro dato personal que requiera en un futuro respectivo a éste. Declaro que la información proporcionada en esta solicitud es veraz, completa y faculto a Universal Cable, S.A. de C.V., para verificarla".*

Señala el Presidente que conforme al art. 22 LPC, en relación con el art. 4 del Reglamento, el denominado contrato de adhesión debe cumplir con ciertos requisitos, dentro de los cuales se encuentra el no contener cláusulas abusivas ni cláusulas de libre discusión que deben constar en un formulario aparte. Que al estar inserta como parte del contrato mismo la cláusula mediante la cual el consumidor autoriza al proveedor para compartir su información crediticia y personal, obliga al consumidor a autorizar necesariamente dicha cláusula al momento de celebrar el contrato, con lo cual se infringe el art. 22 LPC..

Por su parte, el apoderado de la proveedora admite que la cláusula en mención debe constar aparte del contrato y que como asesor de la empresa, giró instrucción para que éste se modifique.

Este Tribunal coincide con lo expuesto en la denuncia, que la referida cláusula, *al encontrarse incorporada en el texto del contrato*, contradice el art. 22 de la LPC, desarrollado en el art. 6 del Reglamento, conforme al cual no deberán aparecer como parte del formulario impreso que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: "a) La autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor".

Sobre la fijación del domicilio especial

2. En numeral XI (onceavo) del contrato aparece la cláusula que literalmente reza: "*Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las presentes condiciones de contratación o de los CONTRATOS DE SERVICIO, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten para la resolución de todas las disputas derivadas de la aplicación, interpretación del mismo, renuncia a cualquier otro fuero que tuvieran derecho con motivo de sus domicilios actuales o futuros*".

A criterio del Presidente, la referida cláusula es contraria al derecho de defensa, ya que en el caso que el consumidor habite fuera de la ciudad de San Salvador, no podrá conocer que ha sido emplazado por dicho proveedor; por lo que, no comparecerá a defender sus derechos ante los tribunales establecidos de manera unilateral por el proveedor en el contrato de adhesión.

Sobre esta cláusula, el apoderado de la proveedora señala que el tipo o modelo de contrato que se cuestiona es el que la empresa ha utilizado desde el año 2004, y que por ignorancia o por no existir un ente rector de tal condición se estableció como domicilio el de San Salvador, y por así estar en la escritura de Constitución de la sociedad, y no el de Apopa, como legalmente debería de ser.

Tal argumento resulta impropio y por ende inaceptable, por cuanto nadie puede alegar ignorancia o desconocimiento de la ley; máxime si el Código de Procedimientos Civiles dispone en el art. 35 inciso 1º que el primer título que debe observarse para determinar la competencia es el relativo al domicilio del demandado. Además, según señala el art. 38 Pr.C., se otorga competencia al Juez a cuya jurisdicción se hayan sometido las partes, por instrumento público o en documento privado reconocido o registrado conforme a la ley.

Lo anterior implica que puede establecerse competencia por un pacto celebrado y consensuado legalmente; es decir, cuando concurre la voluntad de ambas partes. No obstante, como se ha señalado en párrafos anteriores, los contratos de adhesión son resultantes de un consentimiento sin convención, es decir, en éstos no existe una real negociación.

Como consecuencia de ello es que, la fijación del domicilio en la referida cláusula es realmente fruto de una decisión unilateral. Esa decisión, podría derivar en el hecho que la jurisdicción pactada sea inaccesible para el consumidor, en virtud de la distancia y los costos derivados de litigar en otra jurisdicción, lo cual podría incidir en el efectivo acceso a la justicia, como un derecho del consumidor

El art. 17 de la Ley de Protección al Consumidor no establece un catalogo cerrado de cláusulas abusivas, sino, de manera general, establece que podrán calificarse como tales las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

En este sentido, este Tribunal considera que la cláusula que fija unilateralmente el domicilio especial potencialmente restringe los derechos del consumidor a un efectivo acceso a la justicia, respecto a los consumidores que tienen su domicilio fuera de San Salvador.

Relacionado con dicha cláusula, también se denuncia, que en el pagaré que la proveedora exige firmar al consumidor, por decisión unilateral del proveedor, se señala San Salvador como domicilio especial al que se someterán ambas partes, sin existir previo acuerdo con el consumidor, lo cual constituye también una cláusula abusiva.

No obstante, sobre la fijación del domicilio en el pagaré, este Tribunal es del criterio que, habiéndose declarado abusiva la cláusula que fija el domicilio en el contrato de adhesión, de declararse abusiva su inclusión en el pagaré, podría derivar en un doble juzgamiento; por lo cual, debe absolverse en este punto.

3. En el caso de autos, la cláusula sometida a análisis se identifica como: "*II. Terminación. B) Terminación (i) UNIVERSAL CABLE S.A. DE C.V. a su sola discreción, sin responsabilidad y sin necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIOS, sin expresión de causa, bastando para ello un aviso con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación a tal terminación; (ii) EL CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO, previa notificación por escrito con (10) días hábiles de anticipación (...)*"

Normalmente, los contratos de prestación de servicios incorporan cláusulas como la transcrita, ya que el objeto de la obligación de prestación contratada se fundamenta en la idea que el consumidor tenga a disposición un servicio y gozar del mismo cuando lo requiera. En ese sentido, la obligación prestacional pactada no se agota en el tiempo, y por tanto, se encuentra enmarcada en lo que la doctrina denomina contratos de tracto sucesivo, los cuales suponen que cualquiera de las

partes puede sustraerse de la obligación en cualquier momento, a menos que hayan dispuesto contractualmente algo diferente.

De la lectura integral, de la CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN en relación con la cláusula transcrita, queda claro la existencia de un "plazo obligatorio" de vigencia del contrato, el cual debe ser respetado por el consumidor. Además, se indica que vencido ese plazo el contrato adquiere un plazo indefinido de vigencia posterior. Se indica además, que la baja solicitada por el consumidor en relación con cualquier servicio que presta el proveedor -dentro del plazo obligatorio- implicará el pago previo de las cuotas pendientes de la desconexión del servicio, y una penalidad económica por terminación anticipada. Con excepción de la penalidad por terminación anticipada los otros pagos deberán hacerse incluso cuando se solicite fuera del "plazo obligatorio" de vigencia del contrato.

Lo anterior denota un desequilibrio significativo en las obligaciones contraídas entre el consumidor y proveedor, al momento de hacer efectivo el *derecho a darse de baja en el servicio* contratado. Como se advierte, ambos pueden hacerlo -comunicando su decisión a la otra parte- con diez días de anticipación. Sin embargo, para el consumidor, dicha baja significa la asunción de un conjunto de obligaciones que condicionan su eficacia posterior como es: el pago de cuotas pendientes, el cargo por desconexión y la penalidad por terminación anticipada, en su caso.

Naturalmente, esta situación supone una desventaja injustificada al consumidor, tal como a continuación se indica:

- Las dos partes pueden darse de baja en cualquier momento, pero el proveedor no tiene contractualmente obligaciones formales para dar cumplimiento a la condición de aviso previo, en tanto que el consumidor conforme al texto debe hacerlo por escrito;
- El proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin responsabilidad en cualquier momento, mientras que el consumidor se encuentra sometido a un "plazo obligatorio" de vigencia del contrato, que en caso de ser incumplido genera una penalidad económica;
- El proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin responsabilidad, en cambio el consumidor debe cancelar previamente para darse de baja un cargo por desconexión del servicio; y
- Si bien el proveedor puede sustraerse de la obligación de prestación del servicio sin condición, es claro que para el consumidor se impone como condición para la

procedencia de la petición de baja, que éste cancele las cuotas que se encuentren pendientes.

Como se observa, las condiciones desfavorables y, por tanto, nocivas impuestas al consumidor frente al proveedor al momento de ejercer la facultad de darse de baja de un servicio, constituyen un obstáculo injustificado que vuelve nugatoria dicha facultad, en tanto el consumidor al tomar la decisión de darse de baja debe tener una provisión de fondos suficientes antes de solicitarla; situación que de ninguna manera debe sopesar el proveedor.

Este Tribunal estima que dicha cláusula se opone a la buena fe del consumidor, en tanto la misma lo pone en una posición de desventaja injustificada, al grado tal que para el ejercicio de una facultad dada en el contrato debe superar varios obstáculos, frente a un proveedor que simplemente debe tomar la decisión de sustraerse de sus obligaciones, sin asumir responsabilidad alguna frente al consumidor.

En ese orden de ideas, el conjunto de obstáculos dispuestos en el contrato constituyen disuasivos al consumidor que impiden que el mismo pueda darse de baja y, por tanto, tienen por finalidad mantenerlo cautivo de dicho servicio mientras no tenga provisiones de fondos suficientes que honren las obligaciones nacientes del ejercicio de la facultad. Por tanto, no cabe duda que dicha cláusula en los términos de la LPC resulta abusiva.

4. Mantenimiento y reparaciones. *"Si durante el plazo de vigencia del correspondiente contrato de servicio, el equipo necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del cliente, sin que pueda exigir a Universal Cable, S. A. de C. V. ningún tipo de compensación."*

En la denuncia se aduce que la referida cláusula otorga al proveedor la posibilidad de exonerarse de una responsabilidad que por naturaleza le corresponde.

Por su parte, el apoderado de la proveedora aclara al respecto, que actualmente la empresa no proporciona en comodato ninguna clase de equipo, y que como una empresa visionaria fue que se consignó dicha cláusula para ser aplicada en el futuro, ya que se piensa prestar el servicio de telefonía celular e Internet; pero que no obstante, ya se hizo la modificación correspondiente en esa parte del contrato.

Al respecto, debe aclararse que lo que en este procedimiento se analiza es la cláusula en abstracto y sus efectos generales en cuanto exonera de toda responsabilidad a la referida sociedad ante un hecho fáctico de esa naturaleza. Es decir, que no importa que actualmente no proporcione en comodato ninguna clase de equipo, sino el solo hecho de introducir dicha cláusula en el contrato.

Y es que, sobre el análisis general de las cláusulas abusivas, ha de considerarse que una importante innovación de la regulación de los derechos del consumidor lo constituye lo relacionado con los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas.

Desde esta perspectiva, los contratos de adhesión son analizados como "condiciones generales de negociación", resultantes de un consentimiento sin convención. Juan M. Farina (Contratos Comerciales Modernos, Editorial Astrea, págs. 118 y siguientes) expresa que: "el contrato no negociado es el resultado de la contratación en masa, característica de la actividad económica de mercado", y que "En el ámbito de las relaciones de consumo, el contrato no negociado es casi la regla" y que por esta razón "señalamos como característica general del contrato mercantil, ser no negociado"; y dice además que "el contrato negociado resulta de una posición paritaria de los contratantes, en tanto que el no negociado es la consecuencia de una relación no paritaria", a lo cual agregamos que esta situación, en materia económica, se describe como una contratación asimétrica.

Dada esta deficiencia en la aptitud negociadora del consumidor y esta relación no paritaria entre las partes, se aprecia que en la redacción de los contratos de adhesión las condiciones del negocio son dictadas por el proveedor, con la consecuente predisposición de las cláusulas.

Desde esa perspectiva, es que la Ley de Protección al Consumidor contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, entendidas como todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

Teniendo como base lo anterior, de la lectura de la cláusula en mención, en tanto dispone que: "Si durante el plazo de vigencia del correspondiente contrato de servicio, el equipo necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del cliente, sin que pueda exigir a Universal Cable, S. A. de C. V. ningún tipo de compensación", es claro que la misma exime de responsabilidad al proveedor de responder de cualquier desperfecto o reparación de un aparato o equipo que sea necesaria para prestar de forma efectiva el servicio, aún cuando por la naturaleza del desperfecto o reparación del mismo sea imputable al proveedor. De admitir una cláusula con ese contenido, es decir, que el equipo necesita reparación por el uso normal, no solo provoca que el servicio no se reciba con calidad o de forma efectiva, sino también que al final, en esas condiciones el consumidor tenga que pagar la reparación sin tener derecho a recibir compensación- cuando la reparación del aparato o equipo por su naturaleza le corresponde al proveedor.

La referida cláusula se considera abusiva, pues exime al proveedor de las obligaciones que éste contrae con cada uno de sus clientes sobre los servicios que presta, al existir la posibilidad que si durante el plazo de vigencia del contrato, el equipo o aparato necesita reparaciones por uso normal, *estás serán por cuenta del cliente, sin que* haya responsabilidad para el proveedor, menos aún *que se le pueda exigir ningún tipo de compensación*, provocando así un desequilibrio en la relación entre consumidor/proveedor. Por tanto, dicha cláusula crea desventaja en el consumidor, con lo cual encaja en lo dispuesto en el art. 17 letra c) LPC, *y debe declararse como abusiva*.

Finalmente, otra de las cláusulas sometidas a análisis es la dispuesta al final del contrato impresa con sello, la cual tiene por contenido: "CONTRATO SUJETO A CAMBIOS".

En todos los contratos, y particularmente los que tienen por contenido obligaciones de tracto sucesivo es válida la concurrencia posterior de modificaciones en su estructura clausular o cláusulas que eximen de responsabilidad. Esto se funda en las situaciones imprevisibles que tienen ocurrencia en el mercado y además impactan directamente en la prestación del servicio (por ejemplo ponen en peligro su continuidad, afecta desmesuradamente el precio pactado, etc.).

Ahora bien, los cambios que pueden ser incorporados en cualquier contrato requieren obligadamente del consenso de voluntades de las dos partes que han concurrido a su celebración, o en su defecto y excepcionalmente un mandato expreso de autoridad mediante la aplicación de una ley.

En el caso de autos, el contrato no establece en su contenido alguna de las reglas indicadas; por lo que, la indefinición de los alcances de la cláusula en mención son contrarios a la buena fe, en la medida que no indican además, qué tipo de cambios y propuestos por quién, son los que amparan esa cláusula.

En ese contexto, el consumidor se encuentra en una posición de desequilibrio frente al proveedor quien es el redactor de la cláusula predispuesta en el formulario. Y es que, llama considerablemente la atención de este Tribunal, que se haya incorporado a un contrato de adhesión una cláusula empleando un sello, y que la misma se encuentre ubicada posteriormente a las firmas de quienes lo suscriben.

Lo anterior da lugar a pensar, que la cláusula fue incorporada con posterioridad a la firma del contrato y, por tanto, nunca fue dada a conocer y mucho menos explicada, al consumidor. La consideración expresada, al igual que la dicha, respecto al contenido de la cláusula, es contraria a la buena fe que debe regir en los contratos de adhesión, los cuales por su naturaleza llevan inmersas relaciones de consumo.

Como puede advertirse de lo relacionado a las cláusulas objeto de análisis son de las que conforme a la LPC califica como abusivas, por consiguiente, queda demostrado en el caso de autos, que el Contrato de Servicio de Televisión por Cable de la Empresa Universal Cable, incorpora cláusulas abusivas, contraviniendo así el artículo 17, lo cual configura infracción al art. 44 letra e) LPC.

Sobre la presunta infracción al art. 44 letra c) en relación con el art. 18 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor

Expone el denunciante que el contrato en comento posee un pagaré, el cual consiste en un título valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pague a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora- una suma determinada de dinero en un determinado plazo. Que lo anterior es usado para respaldar el pago de una obligación, en caso de incumplimiento por parte del obligado; sin embargo, el referido documento no incluye ciertas características, como las que enumera el art. 788 Cod. Com., como lo son la fecha y lugar en que se suscribe el documento. Por lo anterior, se evidencia una contravención a lo dispuesto en el art. 18 letra b) de la LPC, ya que al no incluir la fecha de emisión del pagaré podría darse la situación que de mala fe suscriba la fecha de forma arbitraria afectando de esa forma los derechos del consumidor, y, por tanto, su patrimonio

En efecto, el art. 18 letra b) LPC dispone que constituye una práctica abusiva: "Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley. *Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión*" (Los resaltados son nuestros).

De la referida disposición, se establece como núcleo de la conducta tipo -constitutiva de infracción-, el condicionamiento de la contratación a *firmar en blanco un documento de obligación*. Inmediatamente, la norma señala que *para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión*.

Como es sabido, los documentos de obligación -entre ellos las letras de cambio, pagarés u otros títulos valores- permiten reclamar en vía judicial la cantidad que señalen; por lo cual, constituye una práctica abusiva el obligar a que se suscriban en blanco, lo cual permitiría al proveedor llenarlos con una suma mayor a la adeudada.

La regulación de la Ley de Protección al Consumidor al configurar como infracción, el exigir la firma de documentos de obligación en blanco, persigue precisamente que el consumidor conozca de manera predeterminada y clara los alcances de las obligaciones que adquiere, a fin de evitar posteriormente abusos de parte del proveedor.

En este caso, se ha tenido a la vista el contrato en el cual se encuentra inserto el pagaré, el que no cumple con algunos de los requisitos legalmente requeridos, tales como la fecha.

Lo anterior, denota una clara vinculación entre el contrato y el pagaré, que permite establecer que fue la suscripción de éste una exigencia para la contratación.

Por ende, se perfila como una infracción al art. 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

Respecto a la inclusión de cláusulas abusivas, así como la realización de prácticas abusivas que se han establecido en esta resolución, en la denuncia se expone que debe tener aplicación del art. 48 LPC, con base en el cual, "...la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*".

Al respecto, este Tribunal considera que la referida norma tendría operatividad cuando en el procedimiento existiere prueba positiva y certera que por la inclusión o aplicación de las cláusulas abusivas se ha concretado un perjuicio cuantificable para un número determinado de consumidores, respecto de los cuales no solo se les hubiese expuesto a que en sus contratos estén presentes tales cláusulas, sino que las mismas se hayan aplicado dafinamente, al igual que el pagaré sin fecha inserto en el contrato hubiese afectado a los consumidores que suscribieron los contratos en tales circunstancias, lo que en este caso no hay evidencia de que haya sucedido, ni manifestación de la Presidencia que haya ocurrido.

Dicho en otros términos, aún cuando en el presente caso, se ha establecido una clara contravención a los términos de la Ley de Protección al Consumidor, al introducir cláusulas abusivas en el contrato y realizar prácticas abusivas a través de los mismos, *no existen elementos que permitan determinar o cuantificar el daño causad.*

Por tanto, para la imposición de la multa han de considerarse parámetros objetivos, como los dispuestos en el art. 49 de la LPC.

En este caso, se considera: a) Que por encontrarse incluidas en contratos de adhesión, las referidas cláusulas tienen la potencialidad de incidir en un número indeterminado de consumidores;

b) La amplitud del universo de clientes o consumidores que suscribieron los contratos y, por tanto, fueron destinatarios de las cláusulas abusivas antes mencionadas. A folio 38 corre agregada la nómina de los consumidores que suscribieron contrato de servicio de televisión por cable de la empresa universal cable, durante el periodo comprendido de octubre de 2005 a nueve de marzo del presente año; c) Que se aprecia una clara inobservancia de los deberes profesionales de la referida sociedad, quien debía conocer y acatar la normativa de consumo, referida a las cláusulas y prácticas abusivas; 3) Que la actuación de la proveedora se perfila como dolosa en la inclusión de cláusulas abusivas, al prever terminar el contrato a su sola discreción y sin responsabilidad; inclusive sustraerse de las obligaciones que contractualmente le corresponde, en el caso de reparación de equipo por uso normal; 4) Que la inclusión de la cláusula en mención colocó a los consumidores que suscribieron contratos con dicha proveedora en una situación de desventaja;

Como resultado de las consideraciones anteriores este Tribunal concluye que la multa que debe imponerse en este caso debe ser equivalente a cincuenta salarios urbanos en la industria, es decir, ocho mil quinientos dólares.

Respecto a la práctica abusiva establecida, consistente en suscribir el pagaré inserto en el contrato sin que el mismo tenga la fecha, se estima que la multa imponer debe ser el equivalente a veinte salarios, en virtud que sólo se tuvo a la vista un contrato en tales circunstancias.

En razón de lo anterior y con base en los arts. 11, 14, 86 inciso final y 101 de la Constitución, arts. 83 letra b), 17, 18 letra b), 44 letra c), 47, 49, 145, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor y art. 421 del Código de Procedimientos Civiles, este Tribunal Resuelve: Sancionase a la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. de C.V., por las infracciones incurridas a la Ley de Protección al Consumidor conforme al siguiente detalle: a) con la cantidad ocho mil quinientos dólares (\$8,500.00), en concepto de multa por la infracción al art. 17 en relación con el 44 letra e) LPC; y b) con la cantidad tres mil cuatrocientos ochos dólares (\$3,408.000) en concepto de multa por la infracción al art. 18 letra b) en relación el art. 44 letra c) LPC. Siendo en total por las dos multas la suma de once mil novecientos ocho dólares (\$11,908.00). Las referidas multas deberán ser cumplidas dentro del plazo que indica el art. 149 LPC, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado, caso contrario se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa. Notifíquese.-

[Handwritten signatures and scribbles]

Antiguas Carreteras, a los ocho
diez y uno de mayo
de dos mil dos



SENDING REPORT

May. 31 2010 09:19AM

YOUR LOGO : DC TRIBUNALSANCIONADOR
YOUR FAX NO. :

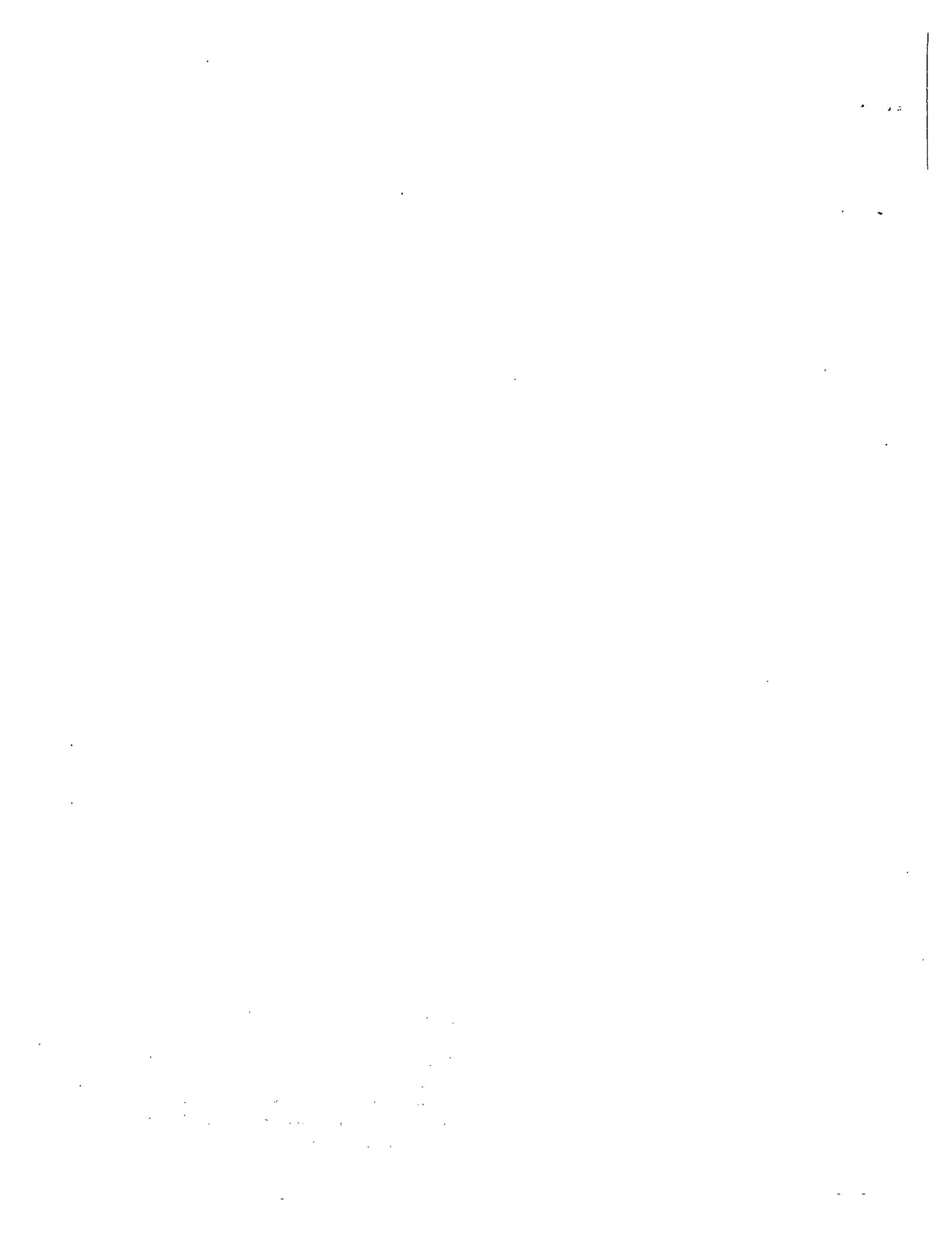
NO.	OTHER FACSIMILE	START TIME	USAGE TIME	MODE	PAGES	RESULT
01		May. 31 09:02AM	16'53	SND	18	OK

TO TURN OFF REPORT, PRESS 'MENU' #04.
THEN SELECT OFF BY USING '+' OR '-'.

FOR FAX ADVANTAGE ASSISTANCE, PLEASE CALL

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

CC



EN LA SECRETARIA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR, DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
a las 12:50 horas y 12 minutos
del día 22 de Julio
del año dos mil Diez NOTIFIQUE LEYENDO la resolución
de la Presidencia de la Defensoría
del Consumidor
quedando entendido FRAN y para constancia FRAN

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

contratos suspendidos, anulados, finalizados y en su mayoría en mora; 2) a la fecha impacto alguno que menoscabe los derechos como consumidor, perjuicio o daño ocasionado o que los ponga en situación de indefensión, o que coarte el derecho a la aplicación de justicia no existe, ya que a la fecha las infracciones señaladas solo están consignadas en el contrato y en ningún momento aplicadas; 3) la naturaleza del grado de afectación a la salud, patrimonio, integridad y otros no existe, ya que estamos frente a un tipo de contratación que a la fecha no menoscabe ninguno de estos derechos; 4) que tampoco ha existido ningún grado de mala intención al consignar estas condiciones en el contrato ya que solo se ha pretendido regular de alguna forma la relación entre nosotros y los usuarios; 5) que es esta nuestra primera y creemos que será la única vez en la que nos veamos involucrados en tal situación; por lo que por el contrario estamos dando muestras de querer corregir lo que hasta este momento no esta bien. Dicho de otra manera no poseemos antecedentes de esta naturaleza si de algo vale mencionarlo.

- b) Que de todo lo plasmado en el contrato mediante el cual hemos infringido de alguna manera los derechos del consumidor, jamás a esta fecha lo hemos aplicado ni puesto en practica con la intención de poner en desventaja alguna al consumidor, prueba de ello lo manifiesto una vez mas no hemos judicialmente reclamado la mora existente a nuestro favor por parte de nuestros usuarios;
- c) Actualmente no existe ni tampoco esperamos que exista perjuicio real en contra de nuestros usuarios, porque no es esa nuestra intención sino al igual que ellos es la de prestar y recibir un servicio el que muy

responsablemente esperamos estarlo prestando, ya que por lo demás es solo un posible resultado, el que en este momento se esta tratando en forma muy severa para nosotros;

- d) Tampoco estamos de acuerdo en que se asegure que estamos dejando sin acceso al consumidor de aplicación de justicia, ya que ustedes como ente regulador de ello están al pendiente y nosotros en forma muy respetuosa actuamos frente a ustedes acatando sus disposiciones en defensa del consumidor;
- e) con referencia al literal anterior cabe mencionar que por todos los usuarios en mora a la fecha no hemos hecho reclamo judicial alguno, teniendo así el derecho de hacerlo ya que es falta de pago por un servicio prestado y no pagado;
- f) Y siendo una empresa responsable, lo que con propiedad aseveramos reconocemos y admitimos las observaciones hechas por la Defensoría del Consumidor a través de su Presidente, pero no compartimos el hecho de llegar a ser sujetos de sanción alguna, porque hasta este momento no hemos ocasionado perjuicio a usuario alguno; consientes de ello y siendo razón suficiente para tener solvencia moral, contamos con toda la disponibilidad de corregir lo que para ella parezca una violación o acto constitutivo de una Contravención a la Ley de Protección al Consumidor, por lo que con toda la buena voluntad e intención quedamos abiertos para que juntos podamos corregir principalmente en la parte que nos corresponde, lo que ustedes determinen siempre y cuando sea razonable y justo;

g) Y finalmente consideramos que la multa que se nos ha impuesto excede los supuestos daños y perjuicios ocasionados a los consumidores a quienes nos debemos, porque es para ellos todo el esfuerzo y sacrificio que como empresa realizamos cada día con la intención de que se le preste un mejor servicio; todo lo anterior obedece a que se nos hace también imposible económicamente el poder cancelar el monto que refleja la multa impuesta en el término que establece el artículo 149 de la Ley de Protección al Consumidor;

Por lo anterior a Ustedes respetuosamente Pido:

- a) Se me admita el presente Recurso de Revocatoria y se revoque la resolución dictada, la que a nosotros nos fuera notificada el día 31 de mayo del presente año,
- b) Se resuelva de forma tal que podamos mejorar lo que hasta ahora no ha estado bien y poder lograr un mejor beneficio para el consumidor,
- c) Se le dé el trámite legal correspondiente al presente.

San Salvador al día uno del mes de junio de dos mil diez.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"

estados
decimaseis
DUE

250-2010

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las trece horas con quince minutos del día tres de junio de dos mil diez.

A sus antecedentes el escrito mediante el cual el licenciado , interpone recurso revocatoria de la resolución pronunciada por este Tribunal a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo del año en curso.

En la referida resolución, se sancionó a la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. con la cantidad ocho mil quinientos dólares (\$8,500.00) por la infracción al art. 17 en relación con el 44 letra e) LPC; con tres mil cuatrocientos ochos dólares (\$3,408.000) por la infracción al art. 18 letra b) en relación el art. 44 letra c) LPC. Siendo en total por las dos multas la suma de once mil novecientos ocho dólares (\$11,908.00).

El recurrente, fundamenta su petición en los siguientes puntos:

- 1) Que la multa impuesta no ha sido determinada de acuerdo con los criterios que cita el art. 49 LPC, pues en su opinión, rebasan los mismos, por cuanto se trata de una empresa pequeña, con 5,786 usuarios de los que a la fecha 1272 se encuentran al día en sus pagos, y el resto en calidad contratos suspendidos, anulados, finalizados y en la mayoría en mora. Que no existe impacto que menoscabe los derechos del consumidor o, que lo ponga en una situación de indefensión, ya que las infracciones atribuidas sólo están consignadas en el contrato y no han sido aplicadas. Que no existe daño a la salud, patrimonio o integridad, y que no ha existido la mala intención de consignar las cláusulas en el contrato. sino que se ha pretendido regular de alguna forma la relación entre la empresa y los usuarios. Además, considera que es la primera y única vez que se vean involucrados en esta situación, ya que están dando muestra de dar cumplimiento a la ley.
- 2) Que a la fecha no han aplicado ni puesto en práctica las cláusulas del contrato, ni tampoco han reclamado judicialmente la mora que existe a su favor por parte de los consumidores. Tampoco existe un perjuicio real en contra de los consumidores dado que no es esa su intención, sino que igual que ellos, es la de prestar y recibir un servicio.
- 3) Que no está de acuerdo en que se asegure que con dichas cláusulas se deje sin acceso a la justicia al consumidor; mencionando además, que los usuarios en mora a la fecha, no les han hecho reclamo judicial alguno teniendo el derecho de

hacerlo, ya que se trata de falta de pago por servicio prestado y no pagado. A lo anterior agrega, que siendo una empresa razonable, reconoce y admite las observaciones hechas por esta Defensoría, pero discrepa el hecho de ser sujeto de sanción en razón de que a este momento no ha ocasionado perjuicio a ningún usuario, y que cuenta con la disponibilidad de corregir lo que para esta oficina represente una violación a la LPC; por lo que, está abierto para que “juntos podamos corregir principalmente en la parte que nos corresponde” sic, lo que esta oficina determine siempre y cuando sea razonable.

- 4) Finalmente, el apoderado de la proveedora infractora, considera que la multa impuesta excede los supuestos daños y perjuicios ocasionados a los consumidores a quienes la empresa se debe, y por que además, no es posible económicamente cancelar el monto de la sanción impuesta.

Las alegaciones formuladas por la recurrente están vinculadas entre sí, las cuales éste Tribunal vierte su análisis en los siguientes términos:

El tipo de infracción incurrida por la proveedora es de carácter “muy grave” y conforme al art. 47 corresponde una sanción hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Tal como se expuso en la resolución, la proveedora le fueron atribuidas y a su vez establecidas, las conductas ilícitas denominadas prácticas abusivas e inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Art. 44 letras e) en relación con el art. 17 y art. 44 letra c) en relación con el 18 letra b), todos de la LPC.

La naturaleza de la infracción consistente en incluir en los contratos de adhesión cláusulas “abusivas” – tal como se estableció en el contrato que utiliza Universal Cable, S.A. de C.V., no se requiere que las mismas hubiesen sido aplicadas o ejercidas en contra del consumidor, sino que este tipo de infracción se configura por el simple hecho de introducirlas en el contrato, pues el sólo hecho de estar insertas en el mismo crea la posibilidad que en el supuesto que un consumidor se encuentre inmerso dentro del contenido de alguna de dichas cláusulas, el proveedor proceda a ejercerla en contra de aquél.

De ahí que, ante la situación asimétrica en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor, y previendo esa posibilidad la ley califica como infracción el solo hecho de introducir dentro de los contratos ese tipo de cláusulas.

Lo anterior, denota por sí mismo, que para la configuración de la infracción relacionada con cláusulas abusivas en el contrato, no se requiere que alguna de ellas se haya ejecutado o puesto en

práctica en contra de los consumidores, incluyendo a aquellos que están en mora o en otra situación. Dicho en otros términos, no es necesario que con dichas cláusulas no se haya concretizado un daño o perjuicio al consumidor o que a éste no se le haya dejado sin acceso a la justicia como señala el recurrente, pues como se reitera, la misma se configura con el solo hecho de introducirlas en el contrato de adhesión que utiliza la proveedora en la prestación de servicios con sus clientes.

Por tanto, las alegaciones planteadas en ese sentido resultan inadmisibles y; por tanto, impropias cómo para pretender que con base en las mismas se revoque la resolución de mérito.

En cuanto a que la proveedora reconoce y admite las observaciones, hechas por la Defensoría, pero que no comparte que se le sancione, y que cuenta con la solvencia moral y la disponibilidad para corregir las irregularidades que según esta institución implican violación a la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal aclara:

En la denuncia que motivó el presente procedimiento que culminó con la sanción por la cual se recurre, no se hace referencia a observaciones, sino a los contenidos enmarcados en las cláusulas del contrato de adhesión que utiliza la proveedora en la contratación de servicios con sus clientes; señalándose que las mismas eran abusivas según los términos de la ley de la materia. Al respecto, en la instrucción del procedimiento, el apoderado admitió que el contrato anexo a la denuncia es el mismo que utiliza la empresa desde el año dos mil tres.

Pues bien, el incluir ese tipo de cláusulas que en la resolución sancionatoria han sido calificadas como abusivas, no se trata de simples observaciones, sino de imputaciones de incumplimiento a la LPC de parte de la proveedora Universal Cable. Lógicamente, ante una contravención a la ley, la consecuencia lógica y legal es la sanción respectiva.

Por tanto, no se trata que la proveedora comparta o admita las observaciones como asevera, sino que ante el incumplimiento a la ley de su parte debe asumir que ello está sujeto a una sanción y, por ende, al pago de la multa como ordena la ley. Art. 44 letras e) y c) en relación con el art. 47 LPC.

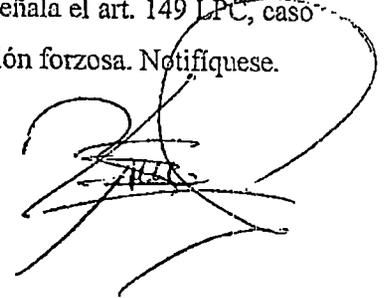
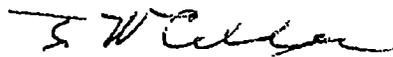
Por otra parte, pretender que cuenta con la disponibilidad de corregir las imputaciones atribuidas en la denuncia —y que se reitera constituyen infracción a la ley— no es más que un acto de buena voluntad de cumplimiento, pero ello no logra modificar el fondo de la resolución misma. La buena voluntad mostrada al respecto, evitará que en el futuro pueda ser objeto de otro procedimiento de esta naturaleza, ante la verificación del contrato que utiliza en la prestación de servicios o que en base a éste un consumidor interponga una denuncia en su contra. De ahí que, es obligación de la

proveedora corregir las irregularidades establecidas en la resolución de mérito, y en ese sentido dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor.

Finalmente, en cuanto a que para la imposición de la multa no se tomó en cuenta los criterios que señala el art. 49 LPC, tales como el tamaño de la empresa, se advierte que ese parámetro fue valorado y fue con esa finalidad que se solicitó a la proveedora que informara el número de clientes que habían suscrito el contrato a partir del ocho de octubre de dos mil cinco a la fecha de la presentación de la denuncia. Como se reitera, los tipos infracción incurrida por la proveedora conllevan un sanción de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, respectivamente, y en su caso particular, al tomar en cuenta el volumen de contrataciones efectuadas; que no se ha evidenciado que se haya causado un perjuicio al consumidor, inclusive se tomó en cuenta que dichas conductas ilícitas eran producto de la inobservancia a la ley y no a la intencionalidad de querer incumplir con la misma. Con base en ello, se impuso una multa de cincuenta salarios respecto a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos y de veinte salarios en el caso de prácticas abusivas contenidas en el mismo.

En vista que las razones expuestas por el recurrente carecen de fundamento legal, y por tanto, no permiten cambiar el fondo de la resolución, y porque además no se han presentado elementos probatorios que coadyuven a considerar la disminución de la sanción a que alude el recurrente, la resolución impugnada se mantiene incólume y, por tanto, debe darse cumplimiento a la misma.

Con base en lo anteriormente expuesto, y art. 47 de la Ley de Protección al Consumidor en relación con el art. 46 de su Reglamento, este Tribunal Resuelve: a) Declárase sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el apoderado de la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. contra la resolución emitida a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo del año en curso. Por consiguiente, debe darse cumplimiento a la misma dentro del plazo que señala el art. 149 LPC, caso contrario se certificará a la Fiscalía General de la República par su ejecución forzosa. Notifíquese.



PROVEIDO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA
DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN.



proveedora corregir las irregularidades establecidas en la resolución de mérito, y en ese sentido dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor.

Finalmente, en cuanto a que para la imposición de la multa no se tomó en cuenta los criterios que señala el art. 49 LPC, tales como el tamaño de la empresa, se advierte que ese parámetro fue valorado y fue con esa finalidad que se solicitó a la proveedora que informara el número de clientes que habían suscrito el contrato a partir del ocho de octubre de dos mil cinco a la fecha de la presentación de la denuncia. Como se reitera, los tipos infracción incurrida por la proveedora conllevan un sanción de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, respectivamente, y en su caso particular, al tomar en cuenta el volumen de contrataciones efectuadas; que no se ha evidenciado que se haya causado un perjuicio al consumidor, inclusive se tomó en cuenta que dichas conductas ilícitas eran producto de la inobservancia a la ley y no a la intencionalidad de querer incumplir con la misma. Con base en ello, se impuso una multa de cincuenta salarios respecto a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos y de veinte salarios en el caso de prácticas abusivas contenidas en el mismo.

En vista que las razones expuestas por el recurrente carecen de fundamento legal, y por tanto, no permiten cambiar el fondo de la resolución, y porque además no se han presentado elementos probatorios que coadyuven a considerar la disminución de la sanción a que alude el recurrente, la resolución impugnada se mantiene incolmune y, por tanto, debe darse cumplimiento a la misma.

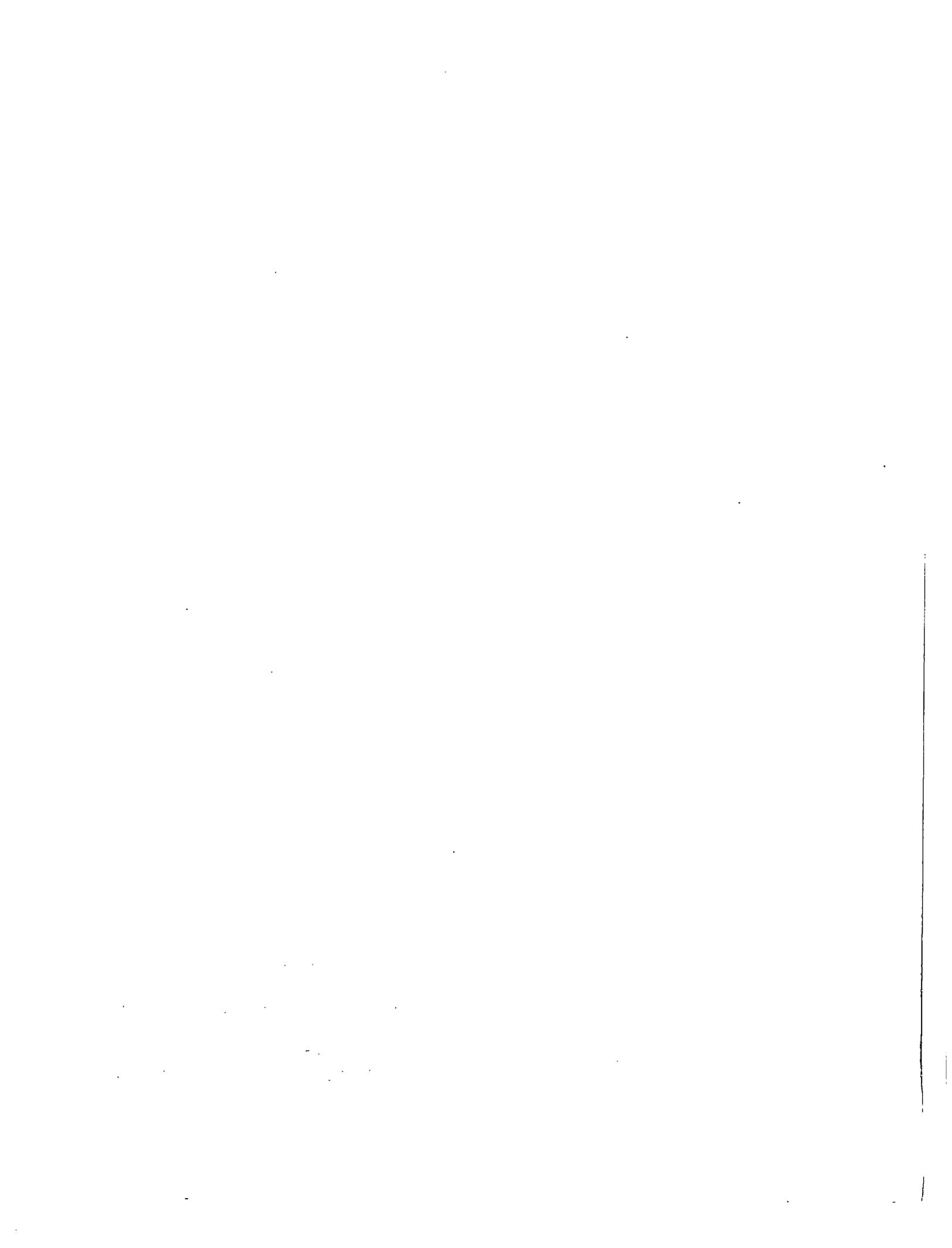
Con base en lo anteriormente expuesto, y art. 47 de la Ley de Protección al Consumidor en relación con el art. 46 de su Reglamento, este Tribunal Resuelve: a) Declárase sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el apoderado de la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. contra la resolución emitida a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo del año en curso. Por consiguiente, debe darse cumplimiento a la misma dentro del plazo que señala el art. 149 LPC, caso contrario se certificará a la Fiscalía General de la República por su ejecución forzosa. Notifíquese.

[Handwritten signatures of the court members]

PROVEIDO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN.

Y por tanto, se declara sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el apoderado de la sociedad Universal Cable, S.A. de C.V. contra la resolución emitida a las trece horas cincuenta minutos del día veinte de mayo del año en curso. Por consiguiente, debe darse cumplimiento a la misma dentro del plazo que señala el art. 149 LPC, caso contrario se certificará a la Fiscalía General de la República por su ejecución forzosa. Notifíquese.





SENDING REPORT

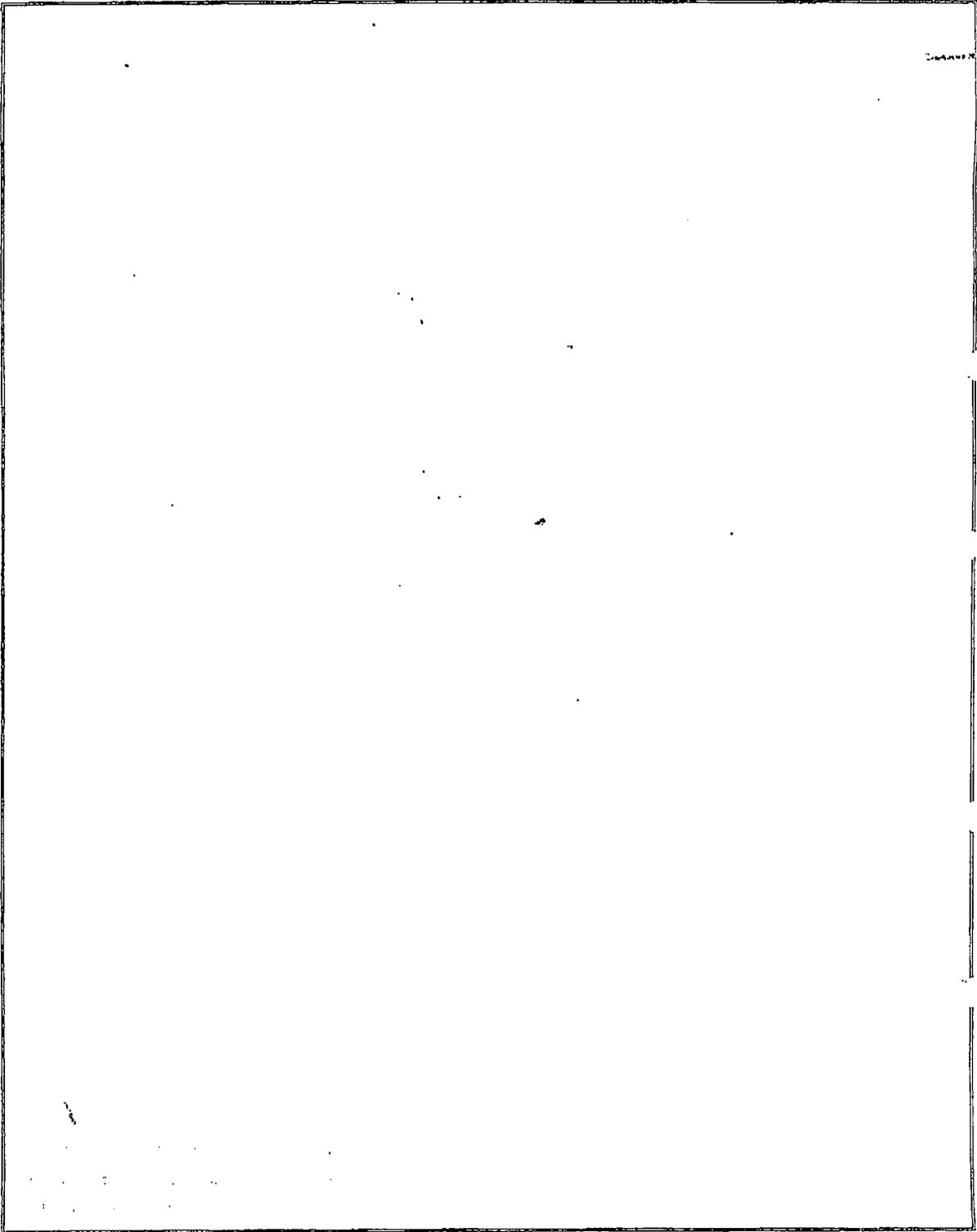
Jun. 11 2010 08:48AM

YOUR LOGO : DC TRIBUNALSANCIONADOR
YOUR FAX NO. :

NO.	OTHER FACSIMILE	START TIME	USAGE TIME	MODE	PAGES	RESULT
01		Jun. 11 08:44AM	03'57	SND	04	OK

TO TURN OFF REPORT, PRESS 'MENU' #04.
THEN SELECT OFF BY USING '+' OR '-'.
FOR FAX ADVANTAGE ASSISTANCE, PLEASE CALL

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art 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"



COPIA



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

José Armando Flores Méndez
PRESIDENTE

Antiguo Cuscatlán, 25 de junio de 2010

TS- 3/10

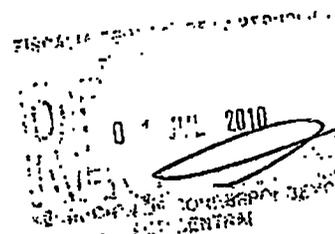
Licenciado
Romero Benjamín Barahona Meléndez
Fiscal General de la República
Presente

Estimado Licenciado Barahona:

Para los efectos del art. 149. de la Ley de Protección al Consumidor, anexo remito las certificaciones de las resoluciones finales dictadas por el Tribunal Sancionador de esta Defensoría, las cuales han sido debidamente notificadas a los proveedores sancionados sin que se hayan pagado las multas impuestas en ellas.

Reitero mi agradecimiento a la actuación conjunta para el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9000 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: presidencia@defensoria.gob.sv





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

José Armando Flores Alemán

PRESIDENTE

Número de Caso	Fecha de Resolución	Fecha de Notificación	Proveedor	Monto de Sanción
	01/06/2010	10/06/2010		\$ 500.00
	30/04/2010	24/05/2010		\$ 500.00
250-10	20/05/2010	31/05/2010	Universal Cable, S.A. de C.V.	\$ 11,908.00
	29/01/2010	05/03/2010		\$ 500.00
	26/05/2010	02/06/2010		\$ 70,220.81
	22/03/2010	23/04/2010		\$ 450.00
	08/02/2010	24/02/2010		\$ 500.00
	30/04/2010	18/05/2010		\$ 31,140.00
	21/05/2010	03/06/2010		\$ 1,000.00
	26/05/2010	04/06/2010		\$ 1,000.00
	14/05/2010	03/06/2010		\$ 1,038.00
	01/06/2010	04/06/2010		\$ 1,363.20

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9000 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: nresidenciadefensoria@defensoria.gob.sv

