


"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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/05/2023 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.	Referencia: 537-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		SKY El Salvador, S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso en su denuncia: <i>"que desde noviembre de dos mil dieciocho, contrató el servicio de cable Sky Familiar por el precio de \$25.90 dólares, para un plazo de dieciocho meses. Es el caso que, al momento de dicha contratación, la proveedora le entregó un documento en el que se establecía que la fecha de pago era los días 19 de cada mes. Manifiesta que, todos los meses ha cancelado sus facturas, pero en el mes de diciembre de dos mil diecinueve le suspendieron el servicio, aduciendo que existía una mora, por lo que canceló \$26.00 dólares para poner al día su cuenta, ya que la proveedora le informó que se trataba del cobro por el equipo. Siendo el caso que dicho servicio no ha sido restablecido (sic), habiendo pagado el mes de enero la cantidad de \$31.00 dólares sin contar con el servicio contratado"</i>. En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 inciso 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias, recibándose en este Tribunal en fecha 25/05/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"Verificar que la cuenta no se encuentra en mora, se restablezca el servicio y que además se reintegre lo cobrado por los días que no ha contado con el servicio. Todo lo anterior en virtud a lo establecido en los artículos 18 letra c), 21-C, 43 letra q), 44 letra e), 143 inciso final de la LPC y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 58 y 59—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: <i>"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"</i>.</p>			
<p>Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido,</p>			

y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

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

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

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fechas 21/09/2022 y 06/03/2023 —folios 63 y 72—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ su calidad de apoderado general judicial de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que dentro del contrato se encuentra la cláusula denominada “CONTRAPRESTACIÓN” en la cual se especifica que *“en caso de no recibir el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este contrato dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, SKY podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender el servicio al suscriptor”*; asimismo, esta cláusula indica que *“la suspensión del servicio por falta de pago del suscriptor, Sky podrá cobrar íntegramente al suscriptor el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal”*.

Señala que tal como se mencionó, el consumidor adquirió un contrato con una permanencia mínima de 18 meses, el cual tiene dos formas de pago/facturación: el pago oportuno y el precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del período que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación. Es importante hacer mención que estas dos modalidades, se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por el consumidor, estableciendo en el mismo que al firmarlo él comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos.

Agrega que es necesario aclarar que la señal se ha otorgado de forma adecuada, pero que el consumidor no ha realizado sus pagos en tiempo y forma como se acordó en el contrato, razón por la cual la señal fue suspendida el 21/03/2019 y el 21/12/2019, teniendo también un saldo pendiente, lo cual demuestra que la suspensión se debió a la falta de pago no por fallas o interrupciones en la prestación del servicio. Que no está de más mencionar que el consumidor cancelaba el precio oportuno, pero fuera de las fechas establecidas para ello, por lo que el saldo fue acumulándose.

Que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo las cuales contrató el servicio y que en el contrato que aceptó firmar, se establece que debe cancelar al año lo correspondiente a la Asistencia Sky, por lo que hace referencia a la cláusula quinta del contrato, que se denomina "ASISTENCIA SKY", en la cual se establece que *"El suscriptor además de los pagos estipulados en la cláusula tercera del contrato, deberá pagar a SKY de conformidad con lo pactado en la carátula del contrato, por cada equipo contratado, a partir de la firma del presente Contrato y en la fecha que establezca SKY; la cantidad acordada y establecida en concepto de Asistencia Sky..."*.

En conclusión, acota que se puede ver que su representada en ningún momento realizó ningún cobro indebido, únicamente se apegó a las condiciones contractuales que en su oportunidad ya habían sido aceptadas por el consumidor.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *"Cuando la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo*

que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios para El Salvador y sus anexos, a nombre del señor (fs. 4 a 11).
2. Fotocopias confrontadas de comprobantes de pago, en concepto del servicio de televisión por cable (fs. 12 a 17, 45 a 48).
3. Impresión de correo electrónico enviado por la licenciada apoderada de Sky El Salvador, S.A. de C.V. al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el cual se realiza un informe del caso del señor (fs. 21 a 23).
4. Impresión de estado de cuenta a nombre del señor (fs. 74 a 76).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que desde noviembre de dos mil dieciocho, contrató el servicio de cable Sky Familiar por el precio de \$25.90 dólares, para un plazo de dieciocho meses. Es el caso que, al momento de dicha contratación, la proveedora le entregó un documento en el que se establecía que la fecha de pago era los días 19 de cada mes. Manifiesta que,

todos los meses ha cancelado sus facturas, pero en el mes de diciembre de dos mil diecinueve le suspendieron el servicio, aduciendo que existía una mora, por lo que canceló \$26.00 dólares para poner al día su cuenta, ya que la proveedora le informó que se trataba del cobro por el equipo. Siendo el caso que dicho servicio no ha sido restablecido (sic), habiendo pagado el mes de enero la cantidad de \$31.00 dólares sin contar con el servicio contratado.

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

- De conformidad a lo estipulado en la cláusula denominada "CONTRAPRESTACIÓN" del contrato de prestación de servicios, se establece que: "*en caso de que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este Contrato dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, "SKY" podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender el servicio al "SUSCRIPTOR"*"; asimismo, esta cláusula indica que "*No obstante la suspensión del servicio por falta de pago del "SUSCRIPTOR", "SKY" podrá cobrar íntegramente al "SUSCRIPTOR" el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal, durante todo el tiempo que dure la suspensión y hasta que concluya la vigencia mínima obligatoria del Contrato*".
- Que en la cláusula DÉCIMA QUINTA del contrato, denominada "REPORTES DE FALLAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO", se establece que: "*El "SUSCRIPTOR" deberá comunicar a "SKY" de manera inmediata las fallas o interrupciones del servicio a través del número telefónico establecido por "SKY" para Servicio a Clientes, el cual se encuentra indicado en la carátula del presente contrato*".
- Que el consumidor adquirió un contrato con una permanencia mínima de 18 meses, el cual tiene dos formas de pago/facturación: el pago oportuno y el precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del período que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación.
- Que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo las cuales contrató el servicio y que en el contrato que aceptó firmar, se establece que debe cancelar al año lo correspondiente a la Asistencia Sky, de conformidad a la cláusula quinta del contrato, que se denomina "ASISTENCIA SKY", en la cual se establece que "*El suscriptor además de*

7
A

los pagos estipulados en la cláusula tercera del contrato, deberá pagar a SKY de conformidad con lo pactado en la carátula del contrato, por cada equipo contratado, a partir de la firma del presente Contrato y en la fecha que establezca SKY; la cantidad acordada y establecida en concepto de Asistencia Sky... ”.

- El señor _____ reflejó un comportamiento irregular de pago en relación a las obligaciones adquiridas mediante el contrato de prestación de servicios suscrito, tal como consta en el estado de cuenta (fs. 74 a 76), mediante el cual se refleja que algunos pagos no siempre fueron efectuados en la fecha que correspondía conforme a lo pactado en el contrato, e incluso hubieron meses en los cuales no se realizó pago alguno —Cláusulas III) CONTRAPRESTACIÓN y VI) FORMA DE PAGO—, es decir, los días DIECINUEVE de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo del contrato, con un plazo mínimo pactado de 18 meses y por un precio de \$25.90 mensuales en el caso de pago oportuno y de \$29.90 mensuales en el caso de precio de lista.

Al respecto, cabe aclarar que del estado de cuenta impreso que consta de fs. 74 a 76, se advierte que el consumidor no pagaba la cuota establecida en algunos meses, lo que generó una acumulación de facturas, y por ende, ocasionó que existieran saldos pendientes en la cuenta del referido consumidor, lo cual de conformidad al contrato suscrito, deviene en la suspensión del servicio al suscriptor, el cual no puede ser reactivado hasta que el usuario cancele los saldos pendientes. En ese sentido, al consumidor le fue suspendida la señal del servicio en dos ocasiones por falta de pago (21/03/2019 y 21/12/2019), acreditándose que el último pago lo realizó el día 23/01/2020 por la cantidad de \$23.00.

En el presente caso, la proveedora señala que la cuenta del consumidor fue activada el día 19/11/2018, siendo su fecha de corte el día 19 de cada mes, habiendo sido suspendida la señal del servicio por falta de pago en dos ocasiones; que al 28/01/2020 la cuenta se encontraba activa, faltando cinco meses del plazo contratado y teniendo un saldo a favor por la cantidad de \$0.93. Que la cuenta está activa, por lo que en caso que el consumidor indique que no cuenta con el servicio, se contactará vía telefónica para saber cuál es el inconveniente y de ser necesario se enviará personal, sin costo, para dejar la señal en óptimas condiciones de uso.

En concordancia con lo anterior, cabe aclarar que la proveedora realizó los bloqueos de la señal de televisión por suscripción, debido a los problemas de pago que tuvo el señor _____ lo cual generó que su cuenta entrara en mora. Aunado a lo anterior, este Tribunal aclara que no se ha comprobado el hecho de que no se ha reestablecido el servicio a pesar de haber puesto la cuenta al día, alegado por el consumidor en su denuncia, pues no se encuentran agregados al expediente administrativo elementos probatorios que acrediten las fallas o interrupción del servicio, o en su defecto que acrediten que el referido consumidor reportó tales fallas o interrupciones en la prestación del servicio.

En conclusión, cabe señalar que de la documentación agregada al expediente no se advierten irregularidades en los cobros realizados por la proveedora, en concepto de prestación del servicio de televisión por suscripción, ya que los cobros tienen su respaldo legal previo en la relación contractual entre el consumidor y la sociedad denunciada, los cuales obedecen a la contraprestación de dicho servicio, no habiéndose comprobado durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio, los hechos alegados por el consumidor en su denuncia, relativos a que a pesar de haber puesto al día la cuenta, el servicio nunca fue reestablecido; en consecuencia, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”; por ello, se estima procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

- a) Téngase por recibido el escrito presentado por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado licenciado _____, así como la documentación que con el mismo anexa (folios 74-76).
- b) Absuélvase a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por "Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)", con base a lo establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- c) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

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

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

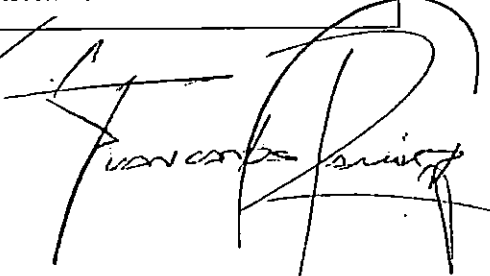
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador