


*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: 26/09/23 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1516-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 10/03/20, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que recibió una llamada de parte de la ejecutiva de la proveedora, que le vendió el paquete <i>triple play</i>, mejorando el internet, y ella le ofreció que el servicio de televisión por cable que le pondrían era igual al que tiene en otra línea telefónica, sin embargo, cuando se lo instalaron se pudo percatar que le hacían falta algunos canales. Cuando verificó que eso sucedía se contactó vía correo electrónico con el señor [redacted] con la ejecutiva y con las personas de atención al Cliente, para hacer los reclamos, durante el proceso, enviaron visita técnica y ellos indicaron que no sabían por qué no le aparecerían los canales, si de acuerdo con el contrato debían verse. Posteriormente luego de tanta gestión le indicaron que el plan que tiene —es decir el nuevo que contrató en la llamada citada al inicio—, no incluye esos canales y fue hasta ese momento que le envían la lista de canales que supuestamente ha contratado, cuando la ejecutiva le aseguró que tenía los mismos canales que él poseía en el servicio previo.</p> <p>Según el consumidor, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, que prescribe: “<i>No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>” relacionado a los artículos 4 letra b) que prescribe como derecho básico de todo consumidor: “<i>Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados</i>”, además el dispuesto en la letra c) del mismo artículo: “<i>Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que de determine las características de los productos o los servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación</i>”, y la letra i): “<i>Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuera posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art.34 de esta ley</i>”; y en relación a lo dispuesto en el</p>			

artículo 18 letra m) de la citada ley, que estipula como práctica abusiva: *"Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos"*.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que luego de la celebración de dos audiencias conciliatorias, el consumidor renunció a los medios alternos de solución de conflictos, según consta en correo electrónico de fecha 27/09/2021 (f. 82).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias oficina Plan de La Laguna, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente desde aquella dependencia a esta sede. Posteriormente, este Tribunal Sancionador inició el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las diez horas con cuarenta y cinco minutos del día 16/01/2023 (fs. 88 al 90).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

"Consumidor exige que se le brinde el servicio como se le ofreció, el triple play con el tipo cable (con los canales) que posee en su línea por el mismo precio pactado por \$102.65 con impuestos incluidos, o de no ser posible, que se le elimine del paquete únicamente el servicio de Cable y se ajuste la cuota del contrato solamente a los dos servicios (línea fija e internet de 50 GB) que se reintegre el valor cancelado de forma proporcional del servicio de cable, ya que por no cumplir lo solicitado el consumidor ni siquiera instaló las pantallas donde se iba a utilizar, de conformidad con los artículos 4 b), c), i), 18 m) y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 88 al 90—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"*.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se estableció en el artículo 24 de la ley en mención: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan*

o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

I. En resolución de inicio (fs. 88 al 90) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 25/01/2023. Al respecto, la proveedora se pronunció según el detalle siguiente:

- a) En fecha 02/02/2023 la licenciada _____, presentó escrito de _____ en su calidad de apoderada de la proveedora, mediante el cual, realizó una solicitud de información de audiencia conciliatoria llevada a cabo el día 17/05/2021, con el mismo incorporó la documentación con la que acredita su intervención (fs. 93 al 100).
- b) En escrito presentado en fecha 07/02/2023 (fs. 101 al 105), la apoderada de la reiteró la solicitud del escrito que antecede, argumenta que, el señor _____ el 25/10/2019 contrató con CTE los servicios de telefonía fija, internet, televisión por suscripción y el servicio de valor agregado Office 365, bajo el paquete de servicios denominado Triple Pack Cloud TV Avanzado HD 1.40Mbps (HFC)2, para un periodo de contratación de 24 meses, con un costo mensual de \$102.65 dólares, los cuales se asociaron al número _____

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (resaltados son propios).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de comprobante de crédito fiscal No. 19DS000U5520639, emitida por la proveedora a nombre del consumidor, en la que se detalla el monto a pagar de \$102.65 dólares, por los servicios prestados (fs. 4 y 5).
- b) Impresiones de correos electrónicos entre el consumidor y personal de la proveedora, en donde se realizan gestiones de reclamos, y respuestas de la proveedora al consumidor (fs. 6 al 8).
- c) Carta certificada, firmada por el señor _____ subgerente de Mercadeo Corporativo, en donde se establece que la proveedora ofrece dos tipos de servicios, residenciales y corporativos, además aclara el contenido de cada paquete (f. 106).
- d) Fotocopia de "FORMULARIO DE CONTRATACION DE SERVICIOS", en donde se especifica el tipo de servicio contratado por el consumidor: "Descripción de Planes y Servicios Contratados Triple Pack Cloud TV Avanzado HD" (f. 112).
- e) Fotocopia de contrato suscrito por las partes denominado "CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DOBLE Y TRIPLE PACK CLOUD", junto con sus anexos (fs. 114 al 123), emitido por la proveedora, en donde se detalla el servicio adquirido por el consumidor "Triple Pack Cloud TV Avanzado HD 40Mbps(HFC)", así mismo se detalla en el contrato el apartado de "CONDICIONES APLICABLES A SERVICIOS ADICIONALES, Según el servicio adicional contratado, las condiciones aplicables son: -Paquete Exclusivo Adicional (PREMIUM): El contenido de la programación puede variar y/ o modificarse, incluyendo la adición o sustitución de canales (...)".

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio que existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de televisión por suscripción (fs. 4, y 114 al 118).

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

En tal sentido, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo contra la proveedora en razón que una ejecutiva de la denunciada, le vendió un paquete *tripe play*; ofreciéndole que el servicio

de televisión por cable era igual al que se encuentra vinculado a otra línea telefónica de la que también es titular, lo cual manifiesta el consumidor que no es cierto, debido a que le faltaban canales en relación al servicio antes contratado; de lo anterior, es decir del mismo dicho del consumidor en su denuncia se acredita que el servicio sí ha sido prestado, por lo que el siguiente punto a analizar es, respecto de las condiciones en las que el servicio se prestó.

Constan agregados al expediente, impresión de correos electrónicos intercambiados entre el consumidor, y el señor [redacted], empleado de la proveedora (fs. 6 al 8), el consumidor realizó una gestión de reclamo, en donde solicitaba verificaran las cajas HD entregadas referente a su cuenta asociada a su número [redacted] debido a que no podía visualizar los canales que le habían ofrecido en el plan, contestándole la proveedora que le confirmara las pruebas realizadas, en cuanto a la visualización de los canales (Bandamax HD y Distrito Comedia HD), posteriormente el consumidor mencionó que en las cajas no había señal, solicitándole la proveedora, fotos de la caja en donde intentan visualizar estos canales, el consumidor envía fotos de las cajas en donde se pretendía visualizar los canales solicitados, y la proveedora, responde que con el equipo que cuenta el consumidor, no se pueden ver estos canales. Ante ello, el consumidor solicitó la baja del servicio de cable HD, y cable convencional, contestándole la proveedora que verificarán el problema y se harán las respectivas pruebas, pero en el último correo, el consumidor manifiesta haber realizado unas pruebas en relación al problema denunciado, solicitó la baja del servicio, y también un descuento por los inconvenientes, contestando la proveedora, que se había consultado sobre su caso a nivel de Marketing Corporativo, y los canales que el consumidor solicitaba pertenecen a un paquete denominado "Avanzado HP Plus", es decir, uno distinto al contratado por el consumidor y le proporcionaron un listado de canales HD que corresponden a su paquete contratado (f. 6), observando que en dicho listado no se encuentran los canales solicitados por el consumidor (Bandamax HD y Distrito Comedia HD). Con todo lo antes expuesto, se acredita que el consumidor requirió a la proveedora dos canales, en la señal de televisión por cable, pero que los mismos no estaban incluidos en el plan contratado.

Además se hace constar por medio de certificación extendida por el Subgerente de Mercadeo Corporativo (fs.106), que en el mes de octubre de 2019 (mes en que el consumidor contrató los servicios objeto de la controversia), los canales Bandamax y Distrito Comedia, se encontraban disponibles en el paquete Avanzado HD, el cual estaba compuesto por 138 canales estándar (SD) y 44 canales HD, transmitiéndose estos únicamente en su versión de señal standard (SD), aclara además que el paquete Avanzado HD Plus no se encontraba disponible dentro de la oferta de paquetes corporativos, el cual fue contratado por el consumidor, asociado a su número [redacted] en lo que se corrobora que

los canales que el consumidor solicitaba, no estaban disponibles dentro de la oferta del paquete contratado.

En relación a este punto, también consta agregada fotocopia de contrato suscrito entre la proveedora y el consumidor (fs. 114 al 118), en donde se determina el número de servicio asociado a facturar , los datos del servicio contratado "*Triple Pack Cloud TV Avanzado HD 40Mbps(HFC)*", los cuales tienen relación con la factura emitida al consumidor por el monto de \$102.65 dólares (fs. 4 y 5), además se determina en el referido contrato un tipo de oferta contratada por el consumidor "*Básica Premium*", en relación a este tipo de oferta se establece: "*CONDICIONES APLICABLES A SERVICIOS ADICIONALES-Según el servicio adicional contratado, las condiciones aplicables son:- Paquete Exclusivo Adicional (PREMIUM): el contenido de la programación puede variar y/o modificarse, incluyendo la adición o sustitución de canales.*", es decir, que en el contrato suscrito por el consumidor, se estableció cuál era el paquete y que los canales contratados podrían modificarse durante la vigencia del contrato.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditada, el vínculo contractual entre denunciante y denunciada, en virtud de servicios de telefonía, internet y televisión por cable, así también se ha determinado que el servicio de televisión por suscripción, que ha sido el objeto de la controversia, sí fue prestado. Ahora bien, respecto de la calidad en la que el servicio fue prestado, se advierte que la proveedora incorporó documentación pertinente para acreditar que los canales que el consumidor exigía, no eran parte del paquete contratado, y que diferenciaban del servicio asociado a otra línea telefónica de la que también es titular, y que por tratarse de paquetes diferentes, no era posible que la lista de canales fuera idéntica entre los referidos paquetes suscritos, de tal suerte que no es posible determinar un incumplimiento de la proveedora en el caso de mérito. No obstante, sobre este punto, es importante hacer notar que la proveedora, al momento de la celebración de los contratos, debe anexar la lista de canales incluidos (al momento de la contratación) en el paquete que se está adquiriendo, de manera que el consumidor se encuentre informado de los mismos, a pesar que estos pueden variar durante la vigencia del contrato.

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 inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*(resaltados son propios).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____ razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISION

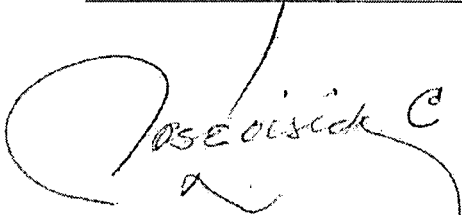
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e., 24, 43 letra e), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderada especial, y documentación anexa (fs. 146 al 150).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____ conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación a la denuncia

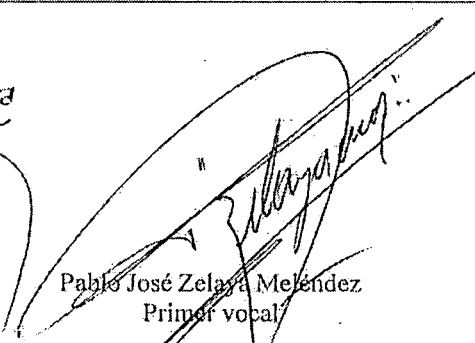
presentada por el seño. conforme al análisis desarrollado en el
romano VII de la presente resolución.

d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

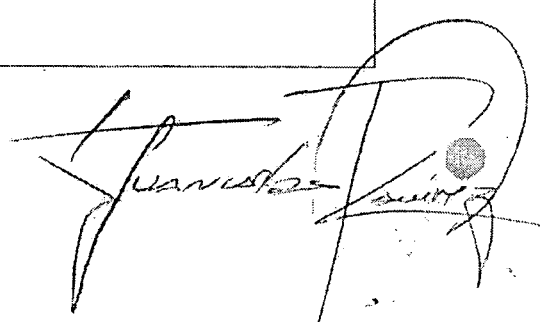
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



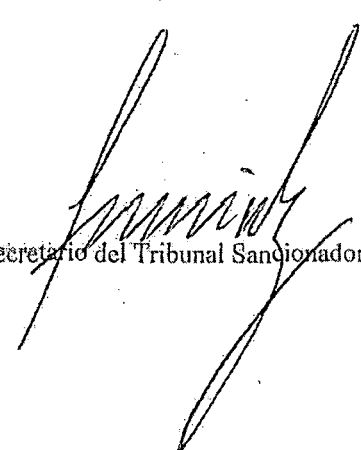
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador