	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 30/10/2023 Hora: 13:17 pm Lugar: San Salvador.	Referencia: 12-2021
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	DIGICEL, S.A. DE C.V.		
<b>I. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El denunciante expuso que: <i>"desde hace un año tiene un contrato de \$20.00 y posee llamadas ilimitadas, al parecer ese plan dentro del sistema ya no existe, y le están queriendo pasar a un contrato por los mismos \$20.00 dólares pero solo con 100 minutos de llamada en todas las redes, con lo que no está de acuerdo. Al parecer le han trasladado automáticamente de post pago a prepago, sin que él lo haya solicitado, el contrato si él no lo cancela es prorrogable. Le manifiestan que ellos tienen la política de correcto uso y lo están excluyendo. Agrega que el uso de su línea es solo entre familia, él no se está lucrando para un negocio como ellos argumentan"</i>.</p> <p>En ese sentido, se siguieron las diligencias necesarias, sin embargo, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) segundo de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 08/01/2021, asimismo se inició el procedimiento administrativo sancionatorio contra la proveedora denunciada en fecha 07/03/2023, notificándole dicha resolución en legal forma en fecha 12/04/2023.</p>			
<b>II. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
El consumidor solicitó en el CSC: <i>"que le mantengan dentro del plazo prorrogable de llamadas ilimitadas, por el cual pagaba \$20.00 dólares mensuales puntualmente (...)"</i> .			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 45 al 46), este Tribunal realizó una recalificación de los hechos denunciados, por lo que se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>En tal sentido, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de</p>			

cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 45 al 47, se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual fue notificada a la misma en fecha 12/04/2023 (fs. 48); asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 08/05/2023 (fs. 49) en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue comunicada en fecha 16/05/2023 (fs. 50).

En ese sentido, en fecha 26/05/2023 se recibió escrito presentado por la licenciada [REDACTED], apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., mediante el cual manifiesta que para el presente caso es fundamental conocer los antecedentes de la contratación de los servicios de telecomunicaciones del consumidor; así, se tiene que en fecha 28/07/2018, el consumidor visitó la Megastore Digicel, en el Centro Comercial Galerías San Salvador, con la intención de contratar por primera vez los servicios de telecomunicaciones de Digicel; en esa misma fecha su representada y el consumidor suscribieron un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, cuyas condiciones principales eran las siguientes:

Modalidad de Servicio	Pospago
Tipo de Telefonía	Línea Móvil
Línea Asignada	[REDACTED]
Plan Contratado	Ilimitado de verdad \$12.00 solo SIM (no contiene aparato telefónico).
Plazo	6 meses
Llamadas y SMS ilimitados Red Digicel	Llamadas y SMS ilimitados Red Digicel
Navegación	5 GB de internet
	100 minutos a otras redes, USA/ CANADA

Como respaldo de lo anterior, corre agregado dentro del correspondiente expediente administrativo copia del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y del anexo 1 que forma parte íntegra de dicho contrato, suscrito por el consumidor y Digicel el 28/07/2018; posteriormente, en fecha 19/07/2019 el consumidor solicitó a Digicel la renovación de su contrato, lo que se puede verificar en

la "Solicitud del Servicio Pospago #475480" de fecha 22/07/2019, a nombre del consumidor  
(folios 31).

Asimismo, señala que su representada y el consumidor suscribieron un nuevo contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones bajo las siguientes condiciones:

Modalidad de Servicio	Pospago
Tipo de Telefonía	Línea Móvil
Línea Asignada	
Plan Contratado	Ilimitado de verdad \$20.00 solo SIM (no contiene aparato telefónico).
Plazo	6 meses
Llamadas y SMS ilimitados Red Digicel	Llamadas y SMS ilimitados Red Digicel
Navegación	15 GB de internet
	Llamadas ilimitadas a otras redes nacionales, USA/ CANADA

De lo anterior se puede desprender que el consumidor contrató los servicios de telecomunicaciones de Digicel el 28/07/2018 y posteriormente, en fecha 19/07/2019, solicitó a Digicel la renovación de dicho contrato por un plazo de 6 meses adicionales, es decir, que dicho contrato estaría vigente desde el 19 de julio hasta el 18 de enero de 2020. En ese sentido, de acuerdo a la cláusula 2) "PLAZO" del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito por el consumidor: "...una vez vencido dicho término [el plazo de 6 meses del contrato] y si el cliente no solicita a DIGICEL su finalización o no manifiesta su derecho a darse de baja, el servicio continuará activo bajo las mismas condiciones por periodos de vencimiento mensual...". Conforme lo anterior, Digicel continuó prestando en el año 2020 el servicio de telecomunicaciones a favor del consumidor, en los siguientes términos:

Meses	Minutos Consumidos
Enero 2020	4086
Febrero 2020	2774
Marzo 2020	4040
Abril 2020	8013
Mayo 2020	7363
Junio 2020	4209

Con lo anterior, deduce que su representada ha continuado dando el servicio en cumplimiento de la LPC, así como los términos del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Además, señaló que durante la vigencia del contrato, Digicel prestó el servicio de telecomunicaciones en los términos contratados., y sin ningún tipo de interrupciones, en otras palabras,

el consumidor gozó libremente de las condiciones de su plan contratado y cursó llamadas y SMS ilimitados a Red Digicel, 15GB de internet y llamadas ilimitadas a otras redes nacionales, USA/CANADÁ, por lo cual, los supuestos hechos atribuidos a su representada deben limitar del período del 19/01/2020 hasta la denuncia, y aun así, considera necesario puntualizar, que el supuesto incumplimiento contractual denunciado por el consumidor radica en que en junio del 2020 Digicel le comunicó que el *Plan ilimitado de Verdad \$20.00*, que contrató el 19/07/2019, ya no figuraba dentro de la oferta comercial de la empresa y que, por lo tanto, era necesario que eligiera otro plan pospago vigente para continuar con sus servicios de telecomunicaciones con Digicel, lo que ocasionó la inconformidad del consumidor.

En ese sentido, señala la apoderada que no ha existido incumplimiento atribuible a su representada puesto que hacerle una comunicación al consumidor que su referido “Plan ilimitado de Verdad \$20.00” no forma parte de la oferta comercial vigente de su representada, no supone de ninguna manera la suspensión, interrupción o limitación alguna del servicio de telecomunicaciones adquirido por el consumidor en el referido plan.

En virtud de lo anterior, este Tribunal procederá a evacuar los argumentos presentados por la apoderada de la proveedora denunciada en el romano **VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**, con la finalidad de no hacer tan repetitiva la presente resolución.

#### **V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

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

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

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

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

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

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó como prueba documental:

a) Factura comercial emitida en junio de 2020 por la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., a nombre del consumidor denunciante, fs. 8 al 10 y 30.

b) Copia de la solicitud de servicios pospago a nombre del señor \_\_\_\_\_, de fecha 22/07/2019 fs. 31, en el que se advierte la descripción del plan contratado, denominado “Plan Ilimitado de verdad \$20- solo SIM”, con cuota mensual de \$19.14, para un total de 6 meses.

c) Copia del contrato de prestación de servicios junto a sus anexos respectivos de fecha 22/07/2019 de fs. 32 al 34.

d) Fotocopia del formulario de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones de fs. 66 al 67.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia del contrato de prestación de servicios y sus respectivos anexos (fs. 30 al 34), mediante el cual se establece que el consumidor contrató en el año 2019 un plan de telefonía pospago con un plazo de 6 meses por la cantidad mensual de \$20.00, el cual era denominado como “Plan Ilimitado de verdad \$20.00- solo SIM”.

ii) *Prestación de los servicios en los términos contratados*, mediante a la documentación agregada al expediente administrativo, como las facturas mensuales y el contrato de prestación de servicios se ha logrado acreditar, que efectivamente durante el periodo de julio de 2019 a febrero del 2020 (6 meses), la proveedora denunciada prestó los servicios contratados al consumidor, pues se pactó que el plazo de vigencia del contrato sería de 6 meses a partir de la firma del contrato.

B. Establecido lo anterior, en primer lugar se acreditó que el consumidor [REDACTED], efectivamente contrató con la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., un plan de telefonía pospago o línea móvil denominado como “Plan Ilimitado de verdad” por la cantidad de \$20.00 dólares, el cual contaría con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de la firma del contrato, es decir a partir del 22/07/2019, hasta el mes de febrero del 2020, por lo que se puede afirmar que dentro de ese periodo de tiempo, la proveedora se encontraba obligada a prestar los servicios en los términos contratados es decir cumpliendo con los servicios descritos en el anexo 1 (fs. 32), el cual establece que para el plan contratado la proveedora debía brindar llamadas y mensajes ilimitados a red Digicel, más 5GB de internet.

En virtud de lo anterior, señala el consumidor que, al vencimiento del relacionado contrato, la proveedora le notificó que el plan con el que contaba anteriormente no podría ser renovado pues su nueva oferta no lo permitía, y las modificaciones al mismo versarían únicamente en que las llamadas no podrían ser ilimitadas, a lo cual, el consumidor manifestó su inconformidad y le solicitó que se le prorrogara automáticamente el contrato en los términos contratados anteriormente. Al respecto, este Tribunal debe señalar que según el artículo 17 de la LPC, se establece que se considera como una cláusula abusiva *el establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor*; asimismo, el artículo 18 letra k) del mismo cuerpo normativo estipula como práctica abusiva *prorrogar o renovar automáticamente un contrato de plazo determinado sin el consentimiento del consumidor expresado por escrito*, por lo cual, la proveedora se encuentra imposibilitada de prorrogar los contratos de servicio o cualquiera que sea su naturaleza, sin la previa notificación u autorización expresa del consumidor, y de lo alegado por la proveedora y confirmado por el consumidor, se tiene que efectivamente a la finalización del contrato comprendido de julio de 2019 a febrero del 2020, se le notificó al consumidor que el mismo había terminado, por lo que se le prepuso los nuevos servicios y términos con los que la proveedora podría prestar el servicio, sin embargo el consumidor no estuvo acuerdo.

Retomando lo anterior, y descartando la posibilidad de prórroga automática por prohibición expresa de la ley, se debe señalar que la proveedora no se encuentra obligada a seguir prestando el servicio en los mismos términos cuando la vigencia de la relación contractual original haya cesado; sin embargo, por práctica comercial y diligencia en la gestión con su servicio al cliente la misma notificó al consumidor sobre las opciones de contratación vigentes en su oferta al mercado. En tal sentido, se puede

afirmar que el contrato fenecido ya *no resulta vinculante* al momento de generar una nueva contratación, estando habilitada la proveedora para ofrecer diferentes ofertas, servicios y tarifas a sus clientes al momento de la contratación; y, teniendo en cuenta que los contratos son una convención entre las partes, se deja al arbitrio de las partes aceptar los términos y condiciones de los mismos, conforme a sus intereses particulares. En consecuencia, en el presente caso, se excluye de responsabilidad a la proveedora de la infracción atribuida, respecto al incumplimiento contractual por no prestar los servicios en los términos contratados, pues, según se ha establecido en este procedimiento, no se ha formalizado nuevo contrato del cual se desprendan los términos y condiciones exigidos por el consumidor.

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.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a la proveedora DIGICEL, 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.

## VII. DECISIÓN

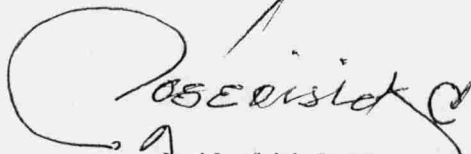
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

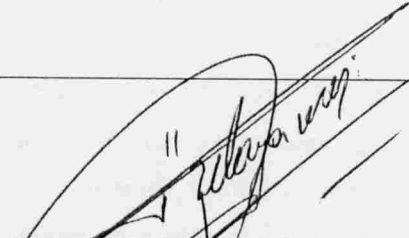
a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia interpuesta por el señor **[REDACTED]**, conforme al análisis desarrollado en el romano VI de la presente resolución.

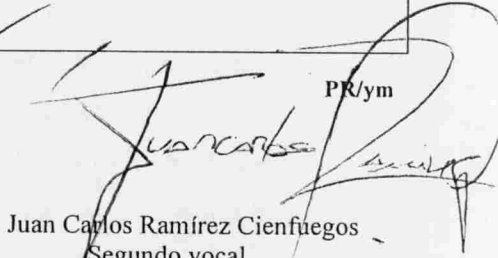
b) *Absuélvase* a la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V. de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*, por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.

c) *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.

c) *Notifíquese.*

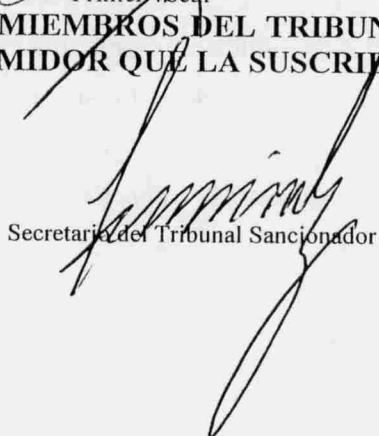
  
José Leóisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

PR/ym

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

  
Secretaría del Tribunal Sancionador