

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/01/2024 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador	Referencia: 71-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor manifiesta en su denuncia que: <i>"tiene contratado el servicio de cable por un plazo de 18 meses, el cual adquirió el 10 de mayo de 2019, y la fecha de cancelación respetando los 18 meses de vigencia del contrato sería el 10 de noviembre del 2020. Agrega el consumidor que hasta la fecha no posee mora en su servicio con el proveedor. Manifiesta el consumidor que gestionó hacer la cancelación del contrato, teniendo el conocimiento de la cláusula donde especifica que en caso de cancelar anticipadamente debe pagar las cuotas restantes establecidas en su contrato, por lo consiguiente llamó al servicio al cliente del proveedor para hacer el respectivo proceso de cancelación y se le niega rotundamente el poder realizarlo, basándose en que tiene que tener el servicio activo por el mismo tiempo de vigencia de su contrato. Por lo cual el consumidor solicita darse de baja de su servicio de cable por mala atención que se le brindo en atención al cliente"</i> (SIC).</p> <p>En ese sentido, el CSC conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 29/01/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicita que: <i>"el proveedor le dé de baja su servicio de telecomunicaciones (...)"</i>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 56 al 57), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra l) de la LPC.</p> <p>Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra l), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación"</i>.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, que el consumidor haya cumplido sus obligaciones contractuales, para tener derecho a exigir la cancelación o a darse de baja del contrato celebrado; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora a hacer efectiva la baja del servicio, siempre y cuando proceda la solicitud de dar de baja dicho</p>			

servicio, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

El contenido de lo dispuesto en el artículo 43 letra l) de la LPC, es claro cuando establece que toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de éste al consumidor al momento de la contratación constituye una infracción de las que la ley califica como infracciones graves. En ese sentido, en el caso concreto, es necesario analizar la documentación que obra en el expediente administrativo. Particularmente, es preciso advertir que la referida norma nos impone la necesidad de determinar si de alguna forma, de manera contractual o extracontractual al momento de la suscripción del contrato de adhesión que ampara la obligación entre el consumidor y la proveedora denunciada se hizo del conocimiento de aquél la forma, procedimiento o protocolo para el ejercicio del derecho de darse de baja, pues esto se constituye en una obligación legal o precepto que no admite ningún tipo de excepción.

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 01/11/2023 y 14/12/2023 —folios 60 al 61 y 80 al 81—, se recibieron escritos firmados por la licenciada **Maria Antonia Ramirez** y **Juan Carlos Quintana** apoderados generales judiciales de la sociedad SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuan las audiencias conferidas manifestando lo siguiente:

Que el consumidor **Orlando Ramirez**, efectivamente contrató el día 10/05/2019 un paquete de programación familiar y renta de dos equipos, dicho servicio se facturaba el 10 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio agotado, es decir que el consumidor goza del mes de servicio y luego de ese mes debe cancelar el servicio recibido, por un plazo indefinido y con permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según su contrato \$36.80 (precio de lista) o en caso de cancelar oportunamente \$31.30 (pago oportuno) tal como se muestra en el contrato respectivo.

En ese sentido, como se había mencionado el consumidor adquirió un contrato, por un plazo indefinido y con una permanencia mínima por 18 meses, el cual tiene dos formas de pago; el pago oportuno y precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se le concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen en el periodo que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento, en virtud del reconocimiento de su puntualidad en los pagos, por lo que, en este caso, el monto de cancelar es de \$31.30. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación, en este contrato se pacto el precio de lista sería por el monto \$36.80. Señala que es importante mencionar que estas dos modalidades se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por el consumidor, estableciendo el mismo que al firmarlo comprendió y aceptó los términos y condiciones.

En ese sentido, el consumidor en su denuncia, reconoce tener el conocimiento de la penalización que debe de pagar en caso de solicitar la terminación anticipada del contrato. Así como también sabe que debe de cumplir con un plazo de permanencia mínimo; por lo cual no puede alegar desconocimiento de las formas de pago, fechas de corte y montos a cancelar, así como el procedimiento para darse de baja de servicio, por lo cual se señala la cláusula Vigésima Primera denominada "VIGENCIA" que establece *"la vigencia del presente contrato es indefinida, no obstante será obligatoria para el "SUSCRIPTOR" por lo menos durante el periodo aceptado por éste en la (s) caratula (s) de este contrato. Dicho periodo será considerado como plazo mínimo de permanencia y el "SUSCRIPTOR" deberá mantenerse al día de todas sus obligaciones de pago, no obstante de que no haga uso de los servicios. En el caso del que el "SUSCRIPTOR" incumpla con el plazo mínimo, deberá pagar a "SKY" la cantidad que adeude por los meses restantes del plazo mínimo establecido en la(s) caratula(s). Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera podrá dar por terminado el contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación, los plazos se computaran a partir del día siguiente al acuse del recibo correspondiente o a la transmisión de dicho aviso a través de la pantalla del televisor del "SUSCRIPTOR", previa liquidación de las contraprestaciones pendientes por el "SUSCRIPTOR", independientemente a lo anterior, el contrato estará vigente hasta en tanto no se satisfagan las obligaciones de pago"*.

Además, la apoderada hace referencia al estado de cuenta, el cual considera que es útil y pertinente, ya que con el mismo se comprueba que el consumidor no realiza sus pagos en tiempo y forma en que se acordó en su contrato; razón por la cual aún le restan meses de plazo.

Finalmente, concluye que se puede determinar que su representada no ha incumplido con lo establecido en la LPC, ya que en ningún momento se limitó, demoró u obstaculizó para el ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”. (Los resaltados son nuestros).

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

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

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

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

1. Fotocopia confrontada de contrato de prestación de servicios entre la proveedora denunciada y el consumidor denunciante, el cual se encuentra documentado a folios 5 al 15 y 68 al 73.

2. Impresión del estado de cuenta No. [REDACTED], el cual se encuentra documentado de folios 74 al 76.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que: “tiene contratado el servicio de cable por un plazo de 18 meses, el cual adquirió el 10 de mayo de 2019, y la fecha de cancelación respetando los 18 meses de vigencia del contrato sería el 10 de noviembre del 2020. Agrega el consumidor que hasta la fecha no posee mora en su servicio con el proveedor. Manifiesta el consumidor que gestionó hacer la cancelación del contrato, teniendo el conocimiento de la cláusula donde especifica que en caso de cancelar anticipadamente debe pagar las cuotas restantes establecidas en su contrato, por lo consiguiente llamó al servicio al cliente del proveedor para hacer el respectivo proceso de cancelación y se le niega rotundamente el poder realizarlo, basándose en que tiene que tener el servicio activo por el mismo tiempo de vigencia de su contrato. Por lo cual el consumidor solicita darse de baja de su servicio de cable por mala atención que se le brindo en atención al cliente” (SIC).

Al respecto, debe señalarse que de conformidad a lo estipulado en la cláusula denominada “VIGENCIA” del contrato de prestación de servicios, se estableció que: “la vigencia del presente contrato es indefinida, no obstante, será obligatoria para el “SUSCRIPTOR” por lo menos durante el periodo aceptado por éste en la (s) caratula (s) de este contrato. Dicho periodo será considerado como plazo mínimo de permanencia

y el "SUSCRIPTOR" deberá mantenerse al día de todas sus obligaciones de pago, no obstante, de que no haga uso de los servicios. En el caso del que el "SUSCRIPTOR" incumpla con el plazo mínimo, deberá pagar a "SKY" la cantidad que adeude por los meses restantes del plazo mínimo establecido en la(s) caratula(s). Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera podrá dar por terminado el contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación, los plazos se computarán a partir del día siguiente al acuse de recibo correspondiente o a la transmisión de dicho aviso a través de la pantalla del televisor del "SUSCRIPTOR", previa liquidación de las contraprestaciones pendientes por el "SUSCRIPTOR", independientemente a lo anterior, el contrato estará vigente hasta en tanto no se satisfagan las obligaciones de pago".

Ahora bien, sobre la base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, en el presente caso, se acreditó que efectivamente existe una relación contractual entre la proveedora denunciada y el consumidor, que se acordó un plazo contratado el cual era por tiempo indefinido y con un período mínimo de permanencia de 18 meses, respecto del cual el consumidor solicitó en su denuncia la finalización anticipada del contrato, sin que éste acreditara haberlo solicitado anticipadamente y por escrito, ante la proveedora, tal como lo establece el contrato. En la misma línea de ideas, la denunciada mediante su bitácora de registro, aseguró que no existía en su sistema ninguna solicitud de *baja del servicio*. Adicionalmente, debe acotarse que, para el correcto ejercicio del derecho a darse de baja del servicio, la ley exige como elemento indispensable, haber cumplido con las obligaciones contractuales, y —para el caso particular— se ha verificado que el plazo mínimo obligatorio no había transcurrido, por tanto, resultaba improcedente el ejercicio del derecho en estudio.

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

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

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra l) de la LPC el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación”*; 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; 13-B, 43 letra l), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderada la licenciada *José José Romero Rodríguez* y el licenciado *Alfonso Vega Jiral* así como la documentación que con los mismos anexa (folios 60-76, 80-81).
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 43 letra l) en relación al artículo 13-B, ambos de la LPC, la primera de las cuales establece que constituye una infracción grave: *“Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de la contratación”*, con base a lo establecido en el romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- 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.
- d) *Notifíquese.*

José Leoisick Castro
José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador
Secretario del Tribunal Sancionador