

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 09/02/2024 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 740-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/12/2020 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta: <i>"en julio/2020 compró un teléfono marca Samsung, modelo J2, con IMEI por un precio de \$90.00 y le brindaron un chip con el número de teléfono comenta la consumidora que al mes se le arruinó por que la pantalla se ponía en blanco y como tenía garantía lo revisaron y se lo arreglaron, pero comenta que la siguiente semana se reinició en 2 ocasiones y volvió a quedar en blanco, comenta que lo volvió a llevar y le indicaron que lo habían observado durante 24 horas pero no había reportado nada anormal; comenta la consumidora que solicita el cambio del producto por uno nuevo, aunque tenga que poner la diferencia o en su defecto el reintegro del dinero"</i>.</p> <p>En fecha 15/12/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución. (fs. 7-11).</p> <p>Posteriormente, en fecha 02/02/2021 —fs. 16—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 04/02/2021 (fs. 22) de la audiencia de conciliación programada para el día 18/02/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 23), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 18/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 37), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 16/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con veintiocho minutos del día 04/10/2023 (fs. 40-41).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
Consumidora solicita el cambio del producto por uno nuevo de iguales condiciones o en su defecto poner la diferencia si fuera otro modelo, de no ser posible el reintegro de lo cancelado. Sobre la base de			

los artículos 13-D literal c), 44 k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Tal como consta en resolución de inicio —fs. 40-41—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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 propio).

La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el producto*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* en la entrega de los bienes, según los términos contratados por la consumidora, 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:

En resolución de (fs. 40-41) 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 16/10/2023.

En fecha 30/10/2023 se recibió escrito y anexos (fs.49-62) firmado por la licenciada

, actuando en su calidad de apoderada general administrativo y judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., contestando la denuncia en sentido negativo.

Mediante resolución de las diez horas con cuarenta minutos del día 12/12/2023 (fs. 63), se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 18/12/2023 (fs. 65).

En ese orden, mediante el escrito de fecha 21/12/2023 —folios 66—, la referida apoderada de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 67.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por la apoderada de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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”*** (resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 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 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 propios).

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 han configurado las infracciones consignadas tanto en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*.

2. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

3. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia Confrontada de Contrato General de Telecomunicaciones para Servicios Prepago No. 2377709, por medio del cual se establece la relación contractual existente entre la denunciante

y la proveedora TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el que se establecen las condiciones generales de contratación (fs. 3-4).

- b) Fotocopia Confrontada de boleta de control de servicios No. TTCEN2020-271,211,375 (fs.5 y 50), de fecha 11/11/2020 emitida por SERVICEL (Taller Centralizado Tigo), en donde el técnico certificado determino que la falla reportada en el teléfono celular no aplicaba.
- c) Carta de Diagnostico emitida por SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., de fecha 17/10/2023 (fs. 49 y 67), por medio de la cual se pretende probar que el teléfono de la consumidora fue debidamente reparado en el primer ingreso y posteriormente en los siguientes ingresos no presentaba ningún tipo de fallas.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes (...) 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, existe un vínculo contractual que une a la denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telecomunicaciones (fs. 3-4).

En tal sentido se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora, en relación a las fallas reportadas del teléfono celular marca Samsung, Modelo J2, donde la consumidora establece que el celular se arruino al mes de comprarlo, lo ingreso al taller y como tenía garantía lo revisaron y lo arreglaron, sin embargo, la siguiente semana se reinició en 2 ocasiones y volvió a quedar la pantalla en blanco, agregando que lo ingreso dos veces más al taller y en las dos ocasiones le indicaron que lo habían revisado durante 24 horas y no había reportado nada anormal.

Ahora bien, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

1) La **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha quedado evidenciada por medio de “*Contrato de Telecomunicaciones para Servicios Prepago*”, en donde se establecen las condiciones generales de contratación de las partes (fs. 3-4).

2) Ahora bien, según carta de diagnóstico emitida por servicel de fecha 17/10/2023 (taller autorizado Tigo) se determinó que:

- a) En fecha 21/10/2020 se realizó el primer ingreso del teléfono celular Samsung J2 con No. de boleta de control de servicios TTCEN2020-71211375, en la cual se reportó que el terminal se apagaba y se le congelaba la pantalla, sin embargo, consta en el expediente que se realizó reparación, cambiándole tarjeta electrónica de recarga de software.

- b) En fecha 11/11/2020, la consumidora ingreso nuevamente el teléfono celular Samsung J2 con No. de boleta de control de servicios TTCEN2020-271211375, reportando que la pantalla quedaba en blanco y se apagaba, sin embargo, según técnico certificado del taller servichel el diagnóstico realizado indica que se mantuvo en prueba por 1 día y no presentó fallas y se le realizó recarga de software como proceso de la marca.
- c) Finalmente, en fecha 18/03/2021, el teléfono Samsung J2 reingreso nuevamente al taller con No. de boleta de control de servicios TTCEN2021-371211375, la consumidora reportó que la pantalla del celular se congelaba y bloqueaba, añadiendo que salía un mensaje de cerrar APK, no obstante, de igual forma el terminal no presento ninguna falla, realizándosele pruebas de sistema y se realizó recarga de software como proceso de marca.

Aunado a lo anterior, según contrato de telecomunicaciones para servicios prepago (fs. 3-4), en las *“CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PREPAGO”*, cláusula 1. *“Objeto”* se establece que la proveedora pone a disposición del cliente, la prestación de servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepago, a través de la activación de un Chip o SIM en cualquiera de los puntos autorizados al efecto, debiendo el cliente contar con un quipo terminal compatible. De igual manera en la cláusula 4. *“Calidad, cobertura y Mantenimientos del Servicio”* la proveedora establece: *“que dará mantenimiento preventivo y correctivo de sus infraestructuras, y/o redes de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento de los servicios por causas fortuitas o de fuerza mayor (...) reparara en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos”*, es decir, que en el mismo no se contempla que la proveedora debía realizar reparaciones directamente al terminal de la consumidora, más bien, menciona que se le dará mantenimiento a los servicios de red e infraestructura del mismo. Sin embargo, la proveedora realizo reparaciones al terminal Samsung SM-J260MU según la carta de diagnóstico de boletas de control de servicios incorporadas por la proveedora, en la que se establece, que la denunciada cumplió con la garantía en el primer ingreso del teléfono celular, pues se realizó la reparación necesaria para el buen funcionamiento del terminal, luego en los siguientes ingresos se realizaron pruebas en el sistema con el terminal y se concluía con que la falla no aplicaba, pues el terminal estaba en buen funcionamiento según los parámetros del fabricante.

En conclusión, en el caso de mérito, después de analizar toda la documentación como prueba incorporada al presente expediente, este Tribunal no cuenta con los elementos suficientes para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte de TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por no entregar los bienes en los términos contratados, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de la supuesta comisión regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No entregar los bienes en los términos contratados*, por los hechos denunciados por la señora [REDACTED]

B. 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”* (resaltados son propios).

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza ningún grado de responsabilidad de la proveedora denunciada respecto de la infracción que se le atribuía, y conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR. S.A de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

VIII. 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 letra e), 43 letra e), 46, 47, 49, 83 letra b), 143 c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito y anexos presentados por la licenciada
(fs. 66-67).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra

e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], según el análisis expuesto 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.

FJ/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador