	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/02/2024 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador	Referencia: 532-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso que: <i>"en febrero de 2019 adquirió un contrato de servicio satelital con SKY por un valor de \$25.89 para 18 meses, el caso es que el contrato ya venció y ya no lo quiere. A principios de noviembre del año 2020 les habló para que le suspendieran el servicio, ellos le dijeron que no lo suspendiera, que le iban a brindar 4 meses gratis, lo cual el no quiso aceptar y les insistió en que le suspendieran el servicio. Hasta la fecha le siguen generando cobros por un servicio que no quiere, ya les llamo varias veces para que se lo quiten, pero no lo hacen; considera que esto ya es un abuso por parte de la proveedora"</i> (sic).</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que prescribe: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores; (...)"</i>, relacionado al artículo 18 letra c) de la LPC, que señala como una práctica abusiva: <i>"c) 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"</i>.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La pretensión del consumidor es: <i>"(...) que le suspendan los cobros y el servicio satelital que no desea"</i> .			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 35 al 36), la conducta atribuida fue recalificada, por lo que 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>, en relación con el artículo 13-B de la misma ley, que</p>			

establece: “Una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar (...) Cuando de acuerdo con esta disposición proceda solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a la fecha en la que se solicitó. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el proveedor hubiera hecho efectiva la baja, se entenderá que ésta se ha producido automáticamente y que, por lo tanto, en adelante ya no habrá ninguna obligación para el consumidor (...)”

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 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, también 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 el proveedor denunciado 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 39 al 40 y 56 al 57—, se recibieron escritos firmados por la licenciada [REDACTED] y el licenciado [REDACTED], en su calidad de apoderados generales judiciales de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacuaron la audiencia conferida en resolución de inicio, ejercieron su derecho de defensa y contestaron la apertura a pruebas, manifestando lo siguiente:

Que el consumidor [REDACTED] efectivamente contrató el día 04/02/2019 un paquete de programación familiar y renta de dos equipos, dicho servicio se facturaba el 4 de cada mes, debiendo

cancelar por me vencido o servicio otorgado, es decir que el consumidor goza del mes de servicio y luego de ese mes debe de cancelar el servicio recibido, por un plazo indefinido y con permanencia mínima de 18 meses, debiendo cancelar según su contrato \$29.90 (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente \$25.90 (pago oportuno) tal como se muestra en el contrato respectivo.

Asimismo, hace mención de la siguiente cláusula: *“VIGESIMA PRIMERA – VIGENCIA: la vigencia del presente contrato es indefinida, no obstante será obligatoria para el “SUSCRIPTOR” por lo menos durante el periodo aceptado por este en la(s) caratula(s) de este contrato. Dicho periodo será considerado como un período mínimo de permanencia y el “SUSCRIPTOR” deberá mantenerse al día de sus obligaciones de pago, no obstante, de que no haga uso de los servicios. En el caso de que el “SUSCRIPTOR” incumpla el plazo mínimo, deberá pagar a “SKY” la cantidad de los meses que adeude por los meses restantes del plazo mínimo establecido en la(s) caratula(s). Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30(treinta) días calendario de anticipación, los cuales transcurrirán al día siguiente al acuse de recibido 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 de lo anterior, el presente contrato estará vigente 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; asimismo, señala que el servicio le fue suspendido en dos ocasiones por falta de pago, la primera el 06/01/2020 y la segunda el 06/03/2021 y su último pago lo realizó el 04/01/2021 por un monto de \$23.37; incumpliendo así el plazo de permanencia y teniendo un saldo pendiente que no se logró a cubrir.

Finalmente, concluye que su representada no ha incumplido con lo establecido en el artículo 43 letra l) de la LPC, ya que en ningún momento se limitó, demoró u obstaculizó al consumidor el ejercicio de su derecho de darse de baja, la falta del procedimiento o la falta de comunicación de este al consumidor al momento de dicha contratación.

En el segundo escrito, el licenciado [redacted] reafirmó los argumentos de defensa expuestos en el escrito antes expuesto, e incorporó prueba documental relacionada con los mismos para ser valorada por este Tribunal.

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. 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 N° 211074917 y sus anexos, a nombre del señor [REDACTED] (fs. 3 al 8, y 47 al 52).

2. Estado de cuenta del Banco Agrícola y Banco Cuscatlán mediante el cual se refleja el pago de \$25.89 a la proveedora Sky El Salvador en fecha 07/02/2019 y 04/01/2021 (fs. 9 y 11) y recibo de pago de fecha 04/12/2020 (fs.10).

3. Estado de cuenta emitido por la proveedora SKY a nombre del señor [REDACTED] (fs.58-59).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que *“en febrero de 2019 adquirió un contrato de servicio satelital con SKY por un valor de \$25.89 para 18 meses, el caso es que el contrato ya venció y ya no lo quiere. A principios de noviembre del año 2020 les habló para que le suspendieran el servicio, ellos le dijeron que no lo suspendiera, que le iban a brindar 4 meses gratis, lo cual el no quiso aceptar y les insistió en que le suspendieran el servicio. Hasta la fecha le siguen generando cobros por un servicio que no quiere, ya les llamo varias veces para que se lo quiten, pero no lo hacen; considera que esto ya es un abuso por parte de la proveedora”* (sic).

Al respecto, debe señalarse que de conformidad a lo estipulado en la cláusula denominada VIGÉSIMA PRIMERA. 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 período aceptado por éste en la(s) Carátula(s) de este Contrato. Dicho período será considerado como plazo mínimo de permanencia y el “SUSCRIPTOR” deberá mantenerse al día en todas sus obligaciones de pago, no obstante, de que no haga uso de los servicios. En caso de 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) Carátula(s). Una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato, previa notificación a la otra por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación, los cuales 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 de lo anterior, el presente Contrato estará vigente hasta en tanto no se satisfagan las obligaciones pendientes 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 existió 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 señaló en su denuncia que solicitó la finalización del contrato. La proveedora por su parte, reconoció que el consumidor solicitó la baja del servicio en noviembre de 2020, pero, en vista que autorizó continuar con el servicio por 4 meses más, la misma no se hizo efectiva. Posteriormente, se acreditó que, al momento que solicitó nuevamente la baja del servicio, en febrero de 2021, el consumidor no se encontraba al día con los pagos, por lo que, a tal fecha no se encontraba exento de las obligaciones pactadas, condición necesaria para el ejercicio del derecho a darse de baja del servicio.

En conclusión, 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, condición

que, para el caso particular, no fue acreditada, 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 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”. 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.

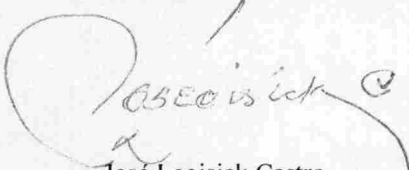
VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° 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**:

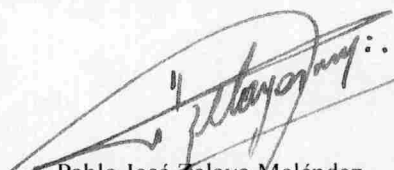
- a) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de sus apoderados, la licenciada [redacted] y el licenciado [redacted]

así como la documentación que con los mismos anexa (folios 39 al 52 y 56 al 59).

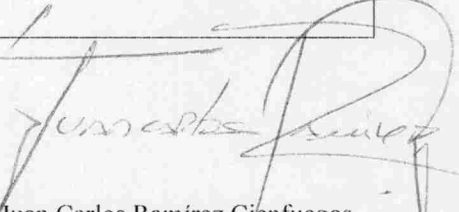
- b) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de la infracción prevista en el artículo 43 letra l) en relación al artículo 13-B, ambos de la LPC, la primera de las cuales establece que constituye una infracción grave: *“Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio 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
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.

PR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador