Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 09/05/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1956-2018

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	
Proveedora denunciada:	Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 04/07/18, se interpuso la denuncia por medio de la representante legal de ., señora —folio 1 y 2— en la cual expuso, que un ejecutivo de ventas de la empresa *GCA Telecom,* le ofreció un servicio de internet, telefonía y cámaras de video vigilancia, las cuales contarían con tecnología de fibra óptica, para las sucursales que se detallan a continuación: S*ucursal universitaria, sucursal Santa Tecla, Sucursal Apopa, sucursal Plaza Real, oficinas administrativas y área técnica Plaza Real;* por lo que les solicita a *GCA TELECOM,* que proporcione las cotizaciones para valorar la propuesta de contratación. Posteriormente, *GCA TELECOM*, solicitó que les firmen el pagaré que le envían por un monto de $12,000.00 dólares, lo cual hizo, y recibe cotización en la que incluyen los servicios de internet con una velocidad de 10 Mbps, 1 IP publica, planta telefónica con 1 PBX virtual, bolsón de 2,000 minutos, 9 teléfonos IP, 1 sistema ubiquiti, 10 cámaras y equipos, 1 disco duro y 1 NVR, por un monto total de $14,160.00 dólares, dividido en 24 mensualidades de $590.00 dólares (incluyendo IVA y CESC), la cual fue aceptada por la denunciante. Unos días después de eso, la representante legal de la denunciante recibe correos de *GCA TELECOM,* en la que le solicitan llamar a *CLARO* (antiguo proveedor de telefonía e internet) para determinar las velocidades contratadas anteriormente, sin embargo, la denunciada, omite decirle a la consumidora que no puede proporcionar el servicio de internet en las sucursales de *Apopa y Santa Tecla.* En dichas sucursales se iniciaron las labores sin que haya servicio de telefonía ni internet, ante lo cual la empresa *GCA TELECOM,* culpa a la empresa *CLARO,* y es en ese momento que la denunciada, le manifiesta a la consumidora que no tienen fibra óptica en *Apopa y Santa Tecla.* Finalmente, la empresa *GCA TELECOM,* le envía cotización sin incluir las cámaras de video vigilancia, pero por el monto de $500.00 dólares. En virtud de lo anterior, la denunciante solicita por escrito al ejecutivo de ventas de la empresa *GCA TELECOM,* no continuar con el contrato, y el representante legal de la proveedora, le pide a la denunciante que les cancele el 50% de las cuotas mensuales que faltan para completar el total del contrato, lo que equivaldría a un monto de $7,080.00 dólares.

Según la denunciante, con los hechos descritos podría configurarse la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* relacionado a los artículos 4 letra b) que prescribe como derecho básico de todo consumidor: "*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*", además el dispuesto en la letra j) del mismo artículo: "*Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito*", y la letra p): *"Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley*"; y en relación a lo dispuesto en el artículo 24 de la citada ley, que estipula: *"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".*

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversia de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la denunciante renunció expresamente a la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos, según consta en escrito a folios 172.

En razón de lo anterior, y de acuerdo a lo estipulado en el artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPA—, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y cuatro minutos del día 24/07/23 (fs. 175-177).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La denunciante solicitó en el CSC: *"Que se dé por terminado el contrato por incumplimiento de la proveedora. Con base en los artículos 4 letras b), j) y p), 24 y 43 letra e) de la LPC".*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 175-177—, 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 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 la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece 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"* (resaltados son propios). Todo lo anterior encuentra su cimiento en el artículo 4 letra e) de la LPC, que consigna como derecho fundamental de todo consumidor: *"****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 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 la supuesta infractora, 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 la denunciante, 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

A. 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 inicio (fs. 175-177) 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 11/08/23 (fs. 178).

B. En fecha 24/08/23 se recibió escrito firmado por el licenciado
quien actúa en su calidad de presidente de la junta y directiva y representante legal de la proveedora denunciada (fs. 180-184), contestando la denuncia en sentido negativo, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

1) Que en cuanto a los hechos alegados por la denunciante, su representada en el mes de febrero del año 2018, le hizo una oferta a la consumidora para brindarle el servicio de internet, telefonía y cámaras

de video vigilancia, en sus sucursales *Universitaria, Santa Tecla, Apopa, Plaza Real, Oficinas Administrativas y Área técnica de Plaza Real,* la cual manifiesta fue aceptada por la denunciante; sin embargo, debido a diversos problemas que se suscitaron, en fecha 26 de junio de 2018, la consumidora le solicita no continuar con el contrato, habiéndosele requerido en ese caso que cancelara el 50% de las cuotas mensuales que faltaban por completar el total del contrato.

2) Manifiesta el licenciado que su representada firmó contrato en el mes de marzo del año 2018, para proveer servicios de internet por fibra óptica y servicio de *PBX* con 4 líneas, que no incluía servicio de cámaras de seguridad; es así que el servicio de internet se empezó a proveer en todas las sucursales estipuladas en el contrato, salvo en las sucursales *Santa Tecla y Apopa,* en la primera debido a que la alcaldía de ese municipio había concedido la exclusividad de brindar el servicio de internet a la empresa , impidiendo a otros operadores ingresar su fibra óptica, pues cada vez que se intentaba la instalación, efectivos del *CAM* de dicha ciudad lo impedían; y en la segunda, porque la denunciante manifestó que no continuaría con el contrato. En cuanto a la telefonía, tal y como se puede comprobar en el expediente, hubo retrasos no atribuibles a su representada, sino directamente a la consumidora denunciante, puesto que la portación de los números que ésta poseía con la compañía *CLARO* fue rechazada en innumerables ocasiones por balances pendientes de pago o por no haber vencido el contrato con dicha compañía; en cuanto a las cámaras de video vigilancia, alega el representante de la denunciada, que funcionaron sin ningún inconveniente en las sucursales ubicadas en la ciudad de *San Salvador*, no así en *Santa Tecla,* por el mismo problema de la exclusividad concedido por dicha municipalidad a la empresa , por lo que dichas cámaras operaban con el internet *CLARO,* cuya velocidad no era la idónea para su óptimo funcionamiento, y tampoco en *Apopa*, por haberlo así solicitado la denunciante.

3) En relación a lo solicitado por la denunciante, alega el licenciado que se le planteó seguir trabajando para regularizar la situación en un plazo de 2 semanas a partir del día 25 de junio, o aplicar la cláusula del contrato que establece cargos por terminación anticipada, los cuales equivalen al 50% del total de las cuotas que falten para complementar el total del plazo establecido en el contrato, proponiendo cancelar las facturas pendientes de pago por tres meses de servicio por la cantidad de $1,709.03 dólares y el pago del equipo instalado que ascendía a la cantidad de $3,533.03 dólares; a lo que la consumidora denunciante les respondió que aceptaba pagar los meses pendientes por el servicio que se le había prestado, pero no el pago del equipo.

4) Finalmente, el representante de la proveedora denunciada, alega la prescripción del procedimiento administrativo sancionador.

C. Posteriormente, en resolución de las doce horas con doce minutos del día 26/01/24, se abrió a pruebas el presente procedimiento sancionatorio (fs. 226-228), dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen convenientes.

1. Dentro de la etapa de apertura a prueba, en fecha 09/02/24, se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 231-233), por medio del cual ratifica los argumentos esgrimidos en el escrito anteriormente relacionado, se pronuncia por segunda vez acerca de la prescripción del procedimiento administrativo sancionatorio, y ofrece como prueba testimonial la declaración de los señores y con lo que pretende probar, que la persona denunciante nunca permitió que se le brindara el servicio en la sucursal de *Apopa,* que hubo situaciones que no permitieron que el servicio ofrecido de Internet se prestara en la sucursal de *Santa Tecla*, y que existen facturas pendientes de pago por parte de la denunciante.

D. Ahora bien, respecto de los alegatos presentados por el referido profesional, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

1. Respecto de la proposición de prueba testimonial, para este Tribunal resulta pertinente citar lo dispuesto en el artículo 354 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, acerca del objeto de la prueba de interrogatorio de testigo: *"Las partes podrán proponer, como medio de prueba, que presten declaración en el proceso las personas que, sin ser partes, pudieran tener conocimiento de los hechos controvertidos que son objeto de la prueba".*

En ese sentido, la declaración testimonial debe guardar relación con el objeto del proceso, y ser idónea para comprobar los hechos controvertidos; en caso contrario, deberá declararse inadmisible.

Al respecto, el artículo 319 del CPCM señala: *"No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos".* Por tanto, las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

En línea con lo anterior, la SCA en la sentencia de fecha 24/02/2014, de referencia 358-2010, ha señalado que: *"La conducencia es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. Es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se puede saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio. La pertinencia es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso".*

Esto implica, además, que la prueba debe ser idónea, es decir, adecuada por su naturaleza para comprobar o desvirtuar los hechos controvertidos, y que posea las características de ser relevante y útil para el procedimiento. Sin embargo, el presente procedimiento sancionatorio se inició por el señalamiento de la posible comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, de tal suerte que la declaración de ellos como de otra persona, no podría ser distinta a los hechos ya contenidos en el presente procedimiento sancionatorio, es decir que no aportaría ningún elemento nuevo, aparte que no se ha demostrado una vinculación directa entre los testigos propuestos por la proveedora y los hechos objeto de la presente controversia, siendo entonces que no es el medio idóneo para poder comprobar la razón de la no prestación de los servicios de telefonía e internet que han sido el objeto de la controversia, así como tampoco que existían facturas pendientes de pago por parte de la denunciante.

En relación a la utilidad de la prueba, ésta puede quedar excluida por dos razones según Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, con Número de Referencia 542-2011, de fecha 08/10/2014: "En primer lugar, *por inutilidad cualitativa,* es decir, cuando el medio de prueba no resulte adecuado por su naturaleza para acreditar la realidad de los hechos controvertidos; aquí no se trata de criticar la pertinencia en abstracto de un medio probatorio, sino su empleo en el caso concreto, dado las peculiaridades del hecho a captar o la magnitud de la prueba que se solicita. En segundo lugar, *por inutilidad cuantitativa,* cuando el hecho ya se puede considerar acreditado por una pluralidad de medios de prueba, de distinto o del mismo tipo, de tal modo que la práctica de otros medios solo tendría un efecto *ad abundantiam* objetivamente innecesario."

En ese sentido, este Tribunal concluye, luego de analizar los hechos denunciados y la proposición de la declaración testimonial, que no es posible admitir la prueba testimonial solicitada, porque no son el medio idóneo para acreditar lo que se pretendía probar –razones por las cuales no se prestó el servicio de telefonía e internet en la sucursal de Apopa y Santa Tecla, y facturas pendientes de pago por parte de la denunciante–,razón por la que se deberá declararse *sin lugar* la solicitud de prueba testimonial realizada por carecer de utilidad e idoneidad su producción, por los motivos expuestos.

2. Además, en el escrito presentado por el licenciado (fs. 231-233) de fecha 09/02/24, interpuso recurso de revocatoria de la resolución de fecha 26/01/24, ya que a su criterio no debió este Tribunal, declarar sin lugar la prescripción de la infracción en el presente procedimiento sancionatorio. Respecto a lo alegado por la proveedora, este Tribunal considera necesario realizar las siguientes aclaraciones:

El artículo 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, establece respecto de los recursos: *"Son recurribles en la vía administrativa los actos definitivos como los de trámite. Los*

actos de trámite podrán impugnarse de manera autónoma de los actos definitivos cuando pongan fin al procedimiento haciendo imposible su continuación, ***decidan anticipadamente el asunto de que se trate o cuando produzcan indefensión o un daño irreparable****. La oposición al resto de actos de trámite deberá alegarse al impugnar la resolución que ponga fin al procedimiento".*

Con relación a los argumentos señalados por el representante legal de la proveedora denunciada en cuanto a la prescripción de la infracción en el presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados *sin lugar* en la fase de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución, y no se ha comprobado que la resolución de las doce horas con doce minutos del día 26/01/24 de fs. 226-228, cause daño irreparable alguno a la proveedora, por el contrario dicha resolución habilita un plazo para garantizar su derecho de defensa, para que aportara la prueba pertinente, de tal suerte que no se ha acreditado lo argumentado por el representante de la denunciada, y no encaja en los supuestos que taxativamente la LPA regula para admitir un recurso contra un acto administrativo de trámite pronunciado dentro del procedimiento sancionatorio de mérito, por tanto es *improcedente* la interposición de dicho recurso.

Es importante mencionar que, en el caso de mérito, no es aplicable la interposición del recurso de revocatoria contra la resolución de apertura a pruebas, porque no se trata de un acto administrativo definitivo –artículo 132 de la LPA–, así como tampoco era aplicable la interposición del recurso de apelación, dado que en la vía administrativa de Derecho de Consumo en El Salvador, este Tribunal Sancionador, que fue el Órgano que emitió el acto que se pretende impugnar, no cuenta con un superior jerárquico al que se pueda someter a revisión dicho acto –artículo 134 de la LPA–. En resumen, no es posible para este Tribunal darle trámite al supuesto recurso que pretendía interponer el representante legal de la denunciada, porque el mismo carece de fundamento legal, por tanto, este Tribunal debe declarar *improcedente el recurso* interpuesto por la proveedora.

En virtud que todos los demás argumentos esgrimidos por el representante legal de la denunciada, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

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"* (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 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 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia de ofertas comerciales de servicios de internet y telefonía IP, emitidas por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.* (fs. 28-42, 45-46, 57, 71, 125, 128).

2. Fotocopia de pagaré sin protesto, emitido por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V* en fecha 12/03/18 y por la cantidad de $12,000.00 dólares (fs. 43).

3. Fotocopia de hoja de financiamiento de servicios de equipo de vigilancia y cámaras, emitida en fecha 28/05/18, por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.* (fs. 126 y 127).

4. Fotocopia de contratos de servicios de internet y telefonía llamados *"Anexo A Orden de Servicio Internet Dedicado Explora"* (contrato número 0197) y *"Anexo A Orden de Servicio Solicitud de Instalación de Servicio Telefónico"* (contrato número 10223), emitidos por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.* (fs. 135, 137, 221 y 222).

5. Fotocopia simple de carta emitida por medio de la representante legal de la denunciante solicitando a la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, la terminación de la relación contractual, por las inconsistencias de la red de internet y los problemas de cobertura en dos de las sucursales propiedad de la denunciante (fs. 130 y 131),

6. Fotocopias de facturas números , *y* ($511.33), ($607.70) y ($590.00), emitidas por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, en concepto de *"Servicio de Internet 10 MBPS y Telefonía IP, Según contrato número 0197, PBX Virtual y Sistema de Video Vigilancia (10 equipos), Bolsón de Minutos incluidos en plan: 2,000 minutos locales"*, servicio a favor de (fs. 185-187).

7. Fotocopias de comprobantes de pago tipo facturas, emitidas por diferentes proveedores de la sociedad denunciada *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, en concepto de compra de insumos y equipo para poder brindar los servicios a la consumidora denunciante (fs. 188-200).

8. Certificación de Auditor Externo de la sociedad , por medio de la cual constan las facturas emitidas por la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, a nombre de , en concepto de los tres meses en que se brindó el servicio y que no han sido pagadas (fs. 234).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCION

A. En el presente caso la infracción denunciada por , 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, existe un vínculo contractual que une a la denunciante con la proveedora, en virtud de la oferta de servicios de telecomunicaciones proporcionada por la denunciada Grupo Centroamericano de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (fs. 28-42, 45-46, 57, 71, 125, 128).

Así mismo se ha logrado establecer la relación contractual de una manera parcial, en virtud de un servicio de internet, telefonía y cámaras de video vigilancia con fibra óptica y las características de este

(fs. 135, 137 y 221), siendo preciso analizar si el servicio fue prestado, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora denunciada, en relación de un servicio de telefonía, internet y cámaras de vigilancia con fibra óptica en las sucursales de la consumidora, ya que aparentemente el mismo no se había prestado conforme a la oferta por parte de la proveedora GCA Telecom, S.A. de C.V. (fs. 28-42, 45-46, 57, 71, 125, 128), y que, de acuerdo a la denuncia interpuesta por la consumidora, referente a un incumplimiento del servicio antes mencionado y la documentación expuesta anteriormente, es pertinente mencionar que existen indicios suficientes para acreditar que, sí fue brindado el servicio de telefonía, internet y cámaras de vigilancia con fibra óptica, ofrecido por parte de la proveedora Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V., en las sucursales de la denunciante —sucursal universitaria, sucursal Santa Tecla, sucursal Apopa, sucursal Plaza Real, oficinas administrativas y área técnica Plaza Real—, pero el mismo fue brindado parcialmente, debido a que del mismo dicho de los intervinientes, se tiene por acreditado que en dos de las cinco sucursales o establecimientos en los que se debía prestar los servicios ya mencionados, no se logró concretar que la proveedora los brindara, según el artículo 314 del CPCM, estos hechos se tienen por acreditados.

En virtud que los servicios de telecomunicación no se prestaron en su totalidad y en específico en las sucursales de *Santa Tecla y Apopa,* hecho que motivó la presente controversia, y que aparentemente el servicio no se prestó por incidentes que estaban fuera del alcance de la proveedora Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V., alegando que en la sucursal de *Santa Tecla,* no se pudo dar cobertura a raíz de que en ese municipio hay una exclusividad de brindar servicios de internet por parte de la empresa ., lo cual impide a otros proveedores ingresar su infraestructura para brindar los servicios de Internet con fibra óptica, pues en cada ocasión que se quiere dar la cobertura, los agentes del CAM, de dicha ciudad lo impiden; y en cuanto a la segunda sucursal de *Apopa,* la proveedora denunciada alega que la consumidora le manifestó su deseo de no continuar con el servicio contratado, ya que la red de internet se desconecta, las extensiones de la líneas telefónicas no le ha funcionado; en consecuencia, ha quedado evidenciado en el presente expediente que no se ha brindado un servicio completo y en la calidad esperada, según lo ofertado para todas las sucursales de la consumidora denunciante.

Este Tribunal puede constatar que a pesar que el servicio de internet con fibra óptica y telefonía no fue brindado según lo contratado, y específicamente en dos sucursales —Santa Tecla y Apopa— no se pudo instalar la fibra óptica, se ha determinado que en las otras sucursales se brindó el servicio pero con inconsistencias, impidiendo el funcionamiento del trabajo de la empresa propiedad de la denunciante

., situación que evidentemente la proveedora no pudo solventar; y que no exime de responsabilidad a la proveedora Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V., por la falta de diligencia que tuvo al ofrecer sus servicios de telecomunicación (fs. 28-42, 45-46, 57, 71, 125, 128) en los lugares requeridos por la consumidora denunciante, sin poder asegurar la factibilidad del cumplimiento de los servicios de telecomunicación ofrecidos. Además la proveedora denunciada no ha podido comprobar las causales que le impidieron el no haber podido brindar los servicios ofrecidos antes mencionado, advirtiéndose que en los hechos denunciados y en el escrito presentado por la proveedora en su defensa, se confirma que sí hubo un incumplimiento e inconsistencias de dicho servicio, y que en dos sucursales —Santa Tecla y Apopa—, no se brindó el servicio óptimo y completo de internet con fibra óptica; configurándose la conducta de incumplimiento contractual en relación a un servicio no proporcionado en los términos acordados por parte de la proveedora Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.

Advierte este Tribunal, que lo anterior no es óbice, que la consumidora cumpla con la obligación de pago de tres facturas pendientes (fs. 185-187) de las tres sucursales donde sí se ha brindado el servicio de telecomunicaciones, a pesar de las inconsistencias que dicho servicio pudo tener; ya que este Tribunal no puede obviar el hecho que era obligación de la denunciante pagar por la parte proporcional de los servicios que sí fueron brindados.

Al respecto, se concluye que el servicio de conexión a internet que la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, ofertó a la consumidora, no se brindó debido a factores ajenos, tanto de la parte consumidora como de parte de la proveedora denunciada, por tanto, a juicio de este Tribunal, ante la imposibilidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado, y en específico la conexión a internet con fibra óptica, en dos de las sucursales de la consumidora, correspondía a la proveedora ser clara en cuanto a la cobertura que brinda a nivel nacional y no ofrecer servicios sin tener en cuenta los impases o la falta de cobertura que pueda tener en cada sector del país, en este caso se ha podido determinar en primer lugar un incumplimiento en cuanto a un servicio de telecomunicación que no fue prestado según las condiciones ofrecidas y en segundo lugar el incumplimiento de no poder brindar en su totalidad el servicio de internet con fibra óptica, en las sucursales de Santa Tecla y Apopa, tal como se ha podido determinar en el presente procedimiento sancionatorio.

En consecuencia, esta autoridad considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa al *"No prestar los servicios en los términos contratados"* y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva.

(Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios de telecomunicación que comercializa a través de sus de sus contratos, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: *"Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".*

A partir del análisis de los documentos detallados que consta en el expediente administrativo, se tomó como referencia declaración de Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal del año 2018 (fs. 201) presentado por la proveedora denunciada y el cual refleja ingresos anuales de operación de $3,537,561.83 dólares, y al cotejar esta información con el listado de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda se constata que la proveedora es clasificada como *Mediano contribuyente* y para efectos de la cuantificación de la multa en el presente procedimiento Administrativo Sancionador será considerada como tal, guardando la finalidad disuasoria de la sanción. Finalmente, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos, por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora en resolución de inicio (fs. 175-177), a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *"Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)"*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *"El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa"*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *"Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio"*.

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una entidad comercial dedicada a la prestación de servicios de *telecomunicaciones*, según consta en los contratos que suscribe, se espera que cumpla con los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que tenía una causa válida que justificaba los incumplimientos en la prestación del servicio de telecomunicaciones y en específico

servicios de internet con fibra óptica y telefonía en las sucursales donde fueron contratados por la consumidora

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por la denunciante , de forma clara, oportuna y eficiente.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *"(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho"*. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *"**No (...) prestar los servicios** en los términos contratados"* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de servicios de telecomunicaciones, y que no le fueron prestados en la forma, calidad y plazo pactados.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo[1] en la infractora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

[1] *"(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados"*, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior— procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: ***"e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)".***

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —según información publicada por el Ministerio de Hacienda— la de una ***mediana empresa***; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS**

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($5,322.98), *equivalentes a diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados,* según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **8.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que: *"Se dé por terminado el contrato por incumplimiento de la proveedora"*. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *"(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)"*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *"La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria"*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la terminación del contrato.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., dejar sin efecto la contratación, por el servicio de telecomunicación contratado por la denunciante* , por no haber prestado los servicios de telecomunicaciones en los términos acordados, sin penalidad para la denunciante, debiendo pagar esta última las facturas proporcionales a los servicios que sí fueron prestados en las otras sucursales.

XI. 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; 43 letra e), 46, 83 letra b), 143 letra a), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Sanciónese* a la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V. con la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDOS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($5,322.98)**, *equivalentes a diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto **en el romano VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la denunciante , entregar a la proveedora *Grupo Centroamericano de Telecom, S.A. de C.V.*, el equipo técnico proporcionado para brindar los servicios de telecomunicaciones contratados.

c) *Ordénese* a la proveedora GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOM, S.A. DE C.V., *dejar sin efecto los contratos del servicio de telecomunicación, suscritos con* , según lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a la denunciante, para los efectos legales que estime convenientes.

e) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA, 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.

f) *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.

EV/MP

Secretario del Tribunal Sancionador