



**TRIBUNAL  
SANCIONADOR**

**Fecha: 23/05/2024  
Hora: 13:01  
Lugar: San Salvador.**

**Referencia:  
412-2021**

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada: SKY EL SALVADOR, S.A de C.V.

### II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 01/02/2021, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual manifestó que *“desde el mes de agosto-2020, no cuenta con el servicio de cable y su inconformidad radica que el proveedor está cobrando indebidamente por un servicio que no está utilizando, desde el mes de agosto-2020, el cual se encuentra suspendido y que el último pago fue realizado el 20-12-2020”*.

En fecha 03/02/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, por medio de correo electrónico la denuncia interpuesta en su contra (fs. 13 al 20). Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia (fs. 21) y solicitó la programación de audiencia conciliatoria, notificando a la proveedora en fecha 28/04/2021 (fs. 26) de la audiencia de conciliación programada para el día 04/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 34), se hizo constar la falta de acuerdo entre las partes.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 07/05/2021.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicita *“que se le proporcione la baja del servicio, ya que su contrato esta vencido desde el mes de agosto-2020, y solicita se dejen de generar facturas y se anulen los valores, ya que no se ha hecho uso del servicio. Todo lo anterior en base a los artículos 18 literal c), 43 literal e), 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.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 37 y 38—, se le imputa a la proveedora denunciada la supuesta comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) LPC, que estipula: *“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”*; en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: 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 caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *"En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo"*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

## V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, en fecha 05/01/2024 la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado general judicial (fs. 41 y 42), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa (fs. 43 al 46).

Asimismo, en fecha 14/03/2024 por medio de escrito, la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 50 al 54).

En los referidos escritos, contesta la audiencia conferida, detallando sus argumentos de hecho y derecho mediante la prueba en que basa su oposición, manifestando que el consumidor efectivamente contrató en fecha 07/02/2019, un paquete de programación familiar y renta de un equipo, dicho servicio se facturaba el 07 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir que el consumidor goza del mes de servicio y luego de ese mes debe cancelar el servicio recibido, siendo el mismo por un plazo indefinido y con una permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según contrato la cantidad de \$29.90 dólares (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente la cantidad de \$25.90 dólares (pago oportuno), tal como se muestra en el contrato; por otra parte, explica el apoderado de la proveedora sobre el pago oportuno, el cual es un beneficio que se les concede a los consumidores siempre que ellos cancelen dentro del periodo que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos, en este caso, el monto a pagar con precio oportuno el 07 de cada mes era de \$25.90 dólares. Y por otra parte manifiesta el apoderado de la proveedora que siempre que se cancele después de la fecha de facturación, en este contrato se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$29.90 dólares, y que estas dos modalidades se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito entre su poderdante y el consumidor, estableciendo en el mismo que al firmarlo él comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos.

En su intervención el apoderado de la proveedora denunciada considera oportuno hacer referencia al estado de cuenta, el cual sería útil y pertinente ya que en él se constata que el consumidor no realiza sus pagos en el tiempo y forma, razón por la cual no se le puede aplicar el beneficio de pago oportuno, ya que legalmente le corresponde pagar el precio de lista.

Por otro lado, hizo énfasis en que su representada ha revisado en su sistema y no cuenta en su registro de llamadas las supuestas solicitudes de reporte de fallas, como tampoco cuenta con un número de gestión al respecto, por lo cual no existe prueba alguna que refleje que efectivamente el consumidor realizó algún tipo de reporte por fallas o interrupciones en junio, julio o agosto de 2020; constándose únicamente que el día 09/07/2020 el consumidor solicitó la baja del servicio por problemas económicos, más no por fallas.

En conclusión, expone el apoderado de la denunciada, que a su criterio se puede determinar que su representada no ha incumplido, sino que fue por parte del consumidor quien no realizó sus pagos en tiempo y de manera completa según el precio y período de facturación pactado, por tanto en virtud de lo que se establece en el contrato se les suspendió el servicio, el cual no dejó prestarse de forma arbitraria, sino que todo fue una consecuencia que se originó desde el primer incumplimiento por parte del consumidor.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, 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 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”* (los 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 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 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 44 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de contrato de servicios número (fs. 4 al 9).
- b) Fotocopia confrontada de pagaré sin protesto a favor de la proveedora (fs. 11).
- c) Fotocopia confrontada de comprobante de pago a favor de la proveedora, de fecha 30/12/2020 por el valor de \$88.00 dólares (fs. 12).
- d) Estado de cuenta emitido por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., a nombre del consumidor en donde se detallan los pagos efectuados por el consumidor, montos y fechas (fs. 52 y 53).
- e) Impresión de pantalla del registro de llamadas, de la cuenta del consumidor con el área de reportes de la denunciada (fs. 54).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

**A.** En el presente caso a la proveedora se le imputa el supuesto cometimiento de la infracción muy grave descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: (...) 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”*.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante el estado de cuenta correspondiente a la cuenta del consumidor, en donde se establecen los montos a pagar durante el plazo convenido del contrato (fs. 4 al 9), que el consumidor no cancelaba las cuotas en tiempo y forma, acumulando así las facturas y generando mora, razón por la cual continúa teniendo saldo pendiente.

En este punto, es importante aclarar respecto de los hechos denunciados por el señor , que sus atrasos en los pagos se ven reflejados en el mencionado estado de cuenta a partir del mes de noviembre de 2020, sin embargo, el incorporó como prueba la copia de un comprobante de

pago efectuado el día 30/12/2020, en una agencia de farmacias económicas (folio 12), con el que pretende probar que sí pagó en tiempo en el mes de diciembre de 2020.

En hilo de lo anterior, de los elementos propios de la infracción, se corroboró la existencia del vínculo contractual y de la obligación, pero no así la ausencia de legitimidad del cobro, que como ya ha sostenido este Tribunal anteriormente, es un componente típico necesario para la configuración del ilícito en cuestión. Así también, se probó en el procedimiento que el cobro del saldo adeudado, que según la percepción del consumidor resultaba ilegítimo, tiene su razón de ser, por no realizar los pagos en tiempo y en forma, puesto que esta conducta origina intereses moratorios, situación que se suscita por la irregularidad en las fechas de pago por parte del consumidor, lo cual también se comprobó documentalmente.

Ahora bien, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, especialmente, en cuanto a lo dispuesto como práctica abusiva en el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“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 congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para realizar el cobro en concepto de mora por no realizar los pagos en tiempo y forma en que se acordó en el contrato.

C. 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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC; respecto de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VIII. DECISIÓN

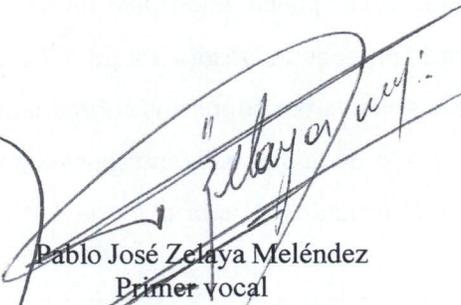
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a través de su apoderado, licenciado \_\_\_\_\_, así como la documentación que con el mismo anexa (folios 50 al 54).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, con relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, con relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución y con conformidad en las disposiciones legales precitadas.
- 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.

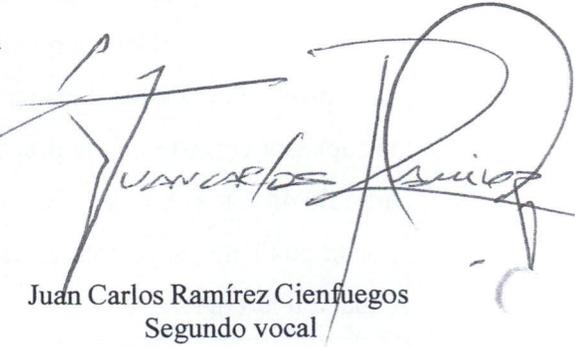
e) Notifíquese



José Leoisick Castro  
Presidente



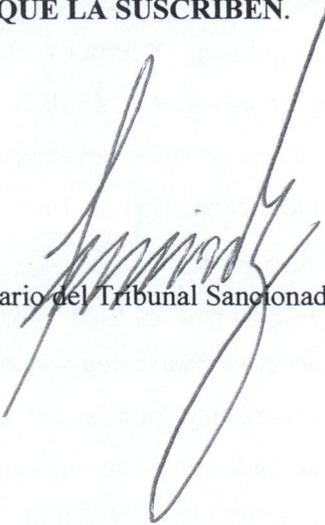
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OO/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador