	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/05/2024. Hora: 13:13 p.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1207-2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora expuso en su denuncia, que "(...) El día 15/05/2021 suscribió un contrato con el proveedor, en el cual le manifestaron que cancelaría \$16.00 mensuales y que el paquete incluía canales locales, la consumidora manifiesta que es una persona diabética y debido a su enfermedad ha perdido la vista en un 70% y por esa razón no leyó el contrato, únicamente firmó confiando en lo que el vendedor le dijo, es el caso que al momento que un familiar leyó el contrato se dio cuenta que la cuota es de \$25.90, algo que la consumidora dice que no fue lo ofertado y que no puede cancelar esa cantidad, ya que es una persona con bajos recursos económicos y esa cantidad sale de su presupuesto, es por eso que solicita que la Defensoría del Consumidor le investigue el caso."</p> <p>Los hechos escritos podrían configurar la infracción leve descrita en el artículo 42 letra e) de la LPC: "Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación (...)", relacionado al artículo 4 letra f) de la citada ley: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación"; la que, de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 45 de la LPC que se sancionaría con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó que la proveedora, "(...) le brinde la baja del servicio sin cobro de penalidad, ya que firmó un contrato diferente a lo ofrecido y explicado por el vendedor (...)."			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42 al 43—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra e) de la LPC.			
Al respecto, el artículo 42 letra e) de la LPC, estipula: "Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha			

documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso”; en relación al artículo 4 letra c) que establece como un derecho básico de los consumidores: “Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación”, y al artículo 22 de la LPC, que establece: “En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio.

La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas.

Los proveedores depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor (...), por lo que, de comprobarse, que no se ha entregado al consumidor una copia del contrato suscrito —en los términos que establece la ley—, se configuraría infracción al artículo 42 letra e) de la LPC y, consecuentemente, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 45 de la citada ley.

V. CONTESTACIÓN DE LOS PROVEEDORES DENUNCIADOS

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 42 al 43 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 12/03/2024 —fs. 44 —; en ese sentido, en fecha 02/04/2024 se recibió escrito y documentación anexa (fs.46 al 56) presentado por el licenciado _____ mediante el cual presenta sus argumentos de defensa, alegando —en síntesis— lo siguiente:

Que los hechos denunciados por la consumidora no son ciertos, por tanto no existe infracción alguna a la LPC, pues la consumidora, efectivamente adquirió un contrato con su representada el día 15/05/2021, consistente en un paquete de programación familiar y renta de equipo; señala que dicho servicio se facturaba el 15 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir que la consumidora goza del mes del servicio y luego de ese mes debe cancelar el servicio recibido por un plazo indefinido y con una

permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según contrato \$29.90 (precio de lista) o en caso de cancelar oportunamente \$25.90 (pago oportuno), tal como lo muestra el contrato.

Aduce que el supuesto del artículo 42 letra e) de la LPC señala *“no entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor y sus anexos el mismo día de contratación”*, esto se desacredita con el contrato y sus anexos, pues cabe señalar que este contrato ha sido debidamente revisado y depositado por la Defensoría del Consumidor, según resolución PRE-DC-C884 2019 y en el cual se encuentra la página segunda, en las cláusulas de *“aceptación de obligaciones”* que en su punto 10 establece claramente:

“10. Me he asegurado de que los canales disponibles en el paquete de programación que escogí, así como los precios correspondientes, son los que deseo recibir y me obligo a pagar conforme a la oferta vigente que realiza SKY al público en general. Haciéndome entrega, a la firma del presente contrato, del brochure con el estado de los canales incluidos en el paquete de programación que contraté, así como del contrato. Asimismo, he sido enterado de que tanto el contenido de la programación como los precios, están sujetos a cambios de acuerdo con la legislación vigente en El Salvador, además que he leído el contrato y estoy de acuerdo con el mismo, por lo cual firmo (...). Asimismo, manifiesto al firmar que estoy conforme con las condiciones y contenido del presente documento (contratos, aceptación de obligaciones, plazo mínimo, promoción, características del paquete, etc.).”

En consecuencia, afirma que las referidas cláusulas fueron firmadas en la misma fecha de contratación, por lo que la tipicidad de la infracción que el presente Tribunal ha establecido no se adecúa al actuar de su representada a la luz de la prueba que se presenta.

B. Posteriormente, mediante resolución de fecha 08/04/2024, se apertura a pruebas el procedimiento, otorgándole a la proveedora denunciada el plazo de ocho días para que aportara las pruebas que considerara pertinentes, la cual fue notificada a la misma en fecha 12/04/2024 (fs.58). En ese sentido, en fecha 25/04/2024 se recibió escrito y documentación anexa presentada por el licenciado en representación de la proveedora denunciada, en donde responde a la audiencia de apertura a pruebas y señala –en síntesis– lo siguiente:

Ratifica lo alegado en el escrito que antecede, señalando además que se puede encontrar en los anexos del contrato un listado *“Check List”* en donde se le explica a la consumidora, de manera resumida, los pormenores de la contratación y se pide nuevamente a la consumidora que firme, estableciendo en la pregunta 19 *¿si se le ha entregado una copia física de su contrato de suscripción?* respuesta que se observa marcada como positivo y firmado por la consumidora (fotografía anexa a fs. 61 frente). En ese sentido, concluye el apoderado, que la tipicidad de la infracción 42 letra e) de la LPC, no encaja o se adecua con el actuar de su representada a la luz de la prueba que se presenta, debido que con la información aportada se desacredita la supuesta infracción.

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: **Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.**

B. En ese orden, en el presente procedimiento sancionatorio se incorporó la prueba documental consistente en:

1. Copia del contrato vinculado al número de cuenta _____, contrato: _____, a nombre de la señora _____, de fecha 15/05/2021 el cual se encuentra debidamente firmado por la consumidora denunciante (fs.48 al 51).

2. Copia de Check List Tradicionales, vinculado al contrato de fecha 15/05/2021, el cual se encuentra firmado por la consumidora (fs.52).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso *sub judice*, la señora _____, denunció a la sociedad **SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, por atribuirle la comisión de la infracción descrita en el artículo 42 letra e) de la LPC, que prescribe: *“Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso. (...)”*, relacionado al artículo 4 letra c) de la citada ley: *“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación”*; la que, de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 45 de la LPC que se sancionaría con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción previamente citada y atribuida a la proveedora denunciada.

Respecto a la infracción descrita en el artículo 42 letra e) de la LPC, relativa al incumplimiento de la obligación de entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, cabe recordar que el artículo 1 de la LPC determina que el objeto de la referida ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En concordancia con lo anterior, el artículo 22 inciso 1º LPC prescribe: *“En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor”*.

Asimismo, es relevante mencionar que las obligaciones contenidas en dicha disposición procuran garantizar el derecho de información de los consumidores contemplado en el artículo 4 letra c) de la LPC. En ese sentido, se pretende que el proveedor redacte sus contratos de adhesión y sus anexos con las formalidades señaladas en la ley y entregue una copia de los mismos al consumidor, a efecto de que éste tenga pleno conocimiento de las obligaciones contraídas en el documento suscrito.

En anteriores resoluciones, este Tribunal ha precisado que las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación. Sus características más importantes están relacionadas con la posición asimétrica que en términos reales se ubican las partes contratantes, de tal manera que una de ellas –el proveedor– tenga la capacidad de imponer a la otra –el consumidor– el contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios; e, incluso, de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

En ese sentido, los contratos de adhesión o las condiciones generales de contratación, se caracterizan por su formulación unilateral por parte de quien ostenta la posición de ventaja frente al consumidor, condiciones que por antonomasia no son negociadas. Desde esa perspectiva, puede advertirse la verdadera importancia que reviste la obligación contenida en el artículo 22 inciso 1º LPC, en tanto que no solo obliga al proveedor a redactar los contratos de adhesión y sus anexos en términos claros, sino que le exige la entrega de una copia del contrato y de los anexos suscritos por el consumidor.

Así, la obligación a cargo del proveedor de entregar una copia del contrato no sólo tiene por finalidad salvaguardar el derecho de información del consumidor, sino, además, le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo, ante la entrega del bien o la prestación del servicio defectuoso o extemporáneo por parte de la proveedora, o determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del bien o servicio; eliminando, de esta manera, la asimetría de información generada en estas relaciones; lo que dota de seguridad al consumidor en su relación de consumo.

C. Establecido lo anterior, de la documentación incorporada al expediente este Tribunal ha logrado determinar que efectivamente la proveedora realizó una contratación legítima con la señora [redacted] pues, dentro del contenido del contrato la consumidora manifestó su voluntad de estar de acuerdo con los términos y condiciones sobre los que versa el contrato, y, específicamente, reconoce también haber recibido –en la fecha de la contratación– tanto la copia del contrato como de sus anexos.

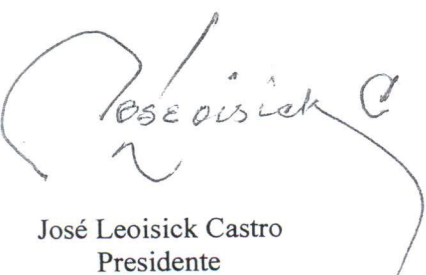
Lo anterior, fue acreditado mediante documentación contractual de fs. 48-52, entre la que figura un anexo denominado “check list tradicionales”, en el cual, además de singularizar los servicios contratados por la consumidora, lo cuales fueron corroborados por la misma, se reconoce –mediante la firma consignada al pie del documento– la entrega material de la copia del contrato respectivo y sus anexos (fs. 52 y 73).


Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y establecida en el artículo 42 letra e) de la LPC.

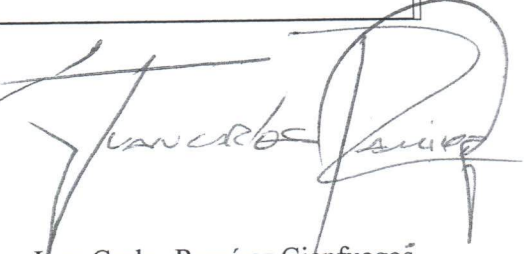
VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 42 letra e), 45, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

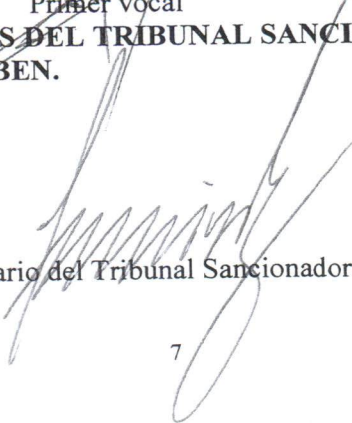
- a) *Téngase por recibido* el escrito y documentación anexa presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado (fs. 60 al 75).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 42 letra e) de la LPC, por: “*Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación (...) en relación al artículo 4 letra c) y 22 de la misma normativa, de conformidad a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.*”
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra e) de la LPC, por: “*Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación (...)*” , en relación a la denuncia presentada por la señora conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese.*


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zeláya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador

PR/ym

